

Cualificación Profesional	PELUQUERÍA TÉCNICO-ARTÍSTICA
Familia Profesional	Imagen Personal
NIVEL	3
CÓDIGO	IMP249_3
Versión	5
Situación	Publicada

Competencia general

Proponer y realizar, en su caso, cambios de imagen mediante procesos de transformación y embellecimiento del cabello y pelo del rostro, asesorando al cliente en función de las necesidades y técnicas requeridas, y dirigir y gestionar las actividades profesionales y empresariales vinculadas al desarrollo de la prestación de servicios de peluquería técnico-artística en los distintos ámbitos de actuación.

Unidades de competencia

- UC0793_3: Asesorar a los clientes sobre su imagen personal, mediante el cuidado y transformación estética del cabello y el pelo del rostro
- UC0348_2: Realizar cambios de color totales o parciales en el cabello.
- UC0351_2: Cortar el cabello y realizar el arreglo y rasurado de barba y bigote.
- UC0794_3: Realizar protocolos técnicos y peinados para peluquerías y producciones audiovisuales y escénicas
- UC0795_3: Dirigir y gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en empresas de prestación de servicios y asesoría de peluquería, productoras de televisión, cine, teatros, moda, publicidad, laboratorios de fabricación de cosméticos y aparatos, por cuenta ajena o como autónomo.

Sectores Productivos

Sector servicios de Imagen Personal. Sector de hostelería: hoteles, SPA. Sector de servicios sociales: residencias geriátricas. Sector de prestación de servicios personales: agencias de publicidad, de modelos, gimnasios. Sectores: medios audiovisuales, escénicos y moda. Laboratorios de cosméticos. Prensa especializada en peluquería.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Director Técnico-Artístico de salones de peluquería.
Director Técnico-artístico de peluquería en producciones audiovisuales y escénicas.
Asesor artístico de peluquería.
Encargado de centros de peluquería.
Demostrador de productos y aparatos de peluquería.
Asesor de productos y servicios de peluquería.
Formador técnico en productos, aparatos y técnicas de peluquería.

Formación Asociada (630 horas)

Módulos Formativos

MF0793_3: Asesoría en peluquería(90 h)

MF0348_2: Color en peluquería(150 h)

MF0351_2: Corte de cabello y técnicas complementarias(150 h)

MF0794_3: Protocolos técnicos y peinados para peluquerías y producciones audiovisuales y escénicas
(180 h)

MF0795_3: Dirección y gestión de empresas de imagen personal(60 h)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1 Asesorar a los clientes sobre su imagen personal, mediante el cuidado y transformación estética del cabello y el pelo del rostro

NIVEL 3

CÓDIGO UC0793_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Obtener, elaborar y organizar la información y documentación que permita establecer los patrones estéticos para realizar asesoramientos de peluquería.

CR 1.1 Las fuentes documentales permiten extraer la información necesaria y actualizada de las materias que conforman la asesoría de peluquería.

CR 1.2 La información obtenida, recoge los cánones de belleza, estilos u otros, para establecer las pautas que permiten corregir, resaltar o mantener las características de la imagen, según los objetivos propuestos.

CR 1.3 El fichero de estilos de peinados se elabora en función de criterios estéticos de moda, edad, sexo, sociales, laborales u otros.

CR 1.4 Los archivos y ficheros se encuentran actualizados y ordenados y, en caso contrario, se ponen en marcha los mecanismos necesarios para asegurar la actualización.

CR 1.5 La información y documentación necesaria para el estudio y análisis de la imagen del personal del cliente, del personaje, de una empresa o entidad, se elabora y organiza, teniendo en cuenta sus características físicas, sociales, laborales u otras.

CR 1.6 La documentación necesaria sobre la época histórica o las características, generales o especiales, de los peinados y recogidos, adornos, pelucas, sombreros u otros, se obtienen aplicando técnicas de investigación y recogida de información necesarias para tal fin.

CR 1.7 En el caso de producciones audiovisuales o escénicas, el guión o la obra, se estudia y desglosa para situar la época y características de los diferentes peinados y/o arreglos y cambios del pelo facial, que se deban realizar a cada personaje.

RP 2: Valorar las demandas, características y expectativas del cliente para realizar los posibles cambios de imagen a través del cabello y el pelo del rostro.

CR 2.1 La imagen del profesional y su indumentaria son las adecuadas para la recepción y atención al cliente.

CR 2.2 La entrevista con el cliente se realiza planteando preguntas que permitan conocer sus expectativas y demandas y si el cambio de imagen es progresivo o puntual, obteniendo datos relativos a sus costumbres, hábitos, aficiones, cuidados personales, ambiente social, laboral y cultural en el que se desenvuelve u otros y recogiendo la información obtenida en la ficha del cliente.

CR 2.3 Se pide información sobre la idea y expectativas del proyecto de trabajo, actor seleccionado, personaje a representar, limitaciones económicas, duración, condiciones ambientales y medios técnicos audiovisuales o escénicos disponibles, en la entrevista con el diseñador de moda, director artístico o persona responsable del cambio de imagen en medios audiovisuales, escénicos, desfiles de moda, u otros.

CR 2.4 El cliente y el equipo necesario para el estudio de sus características, se preparan siguiendo las normas de higiene y seguridad establecidas.

CR 2.5 Las características del cabello y pelo facial se identifican y clasifican: alteraciones, tratamientos recibidos, implantación, calidad, tipo, longitud, color, forma, canas, alopecias, y todos aquellos aspectos a tener en cuenta en la propuesta de los cambios a realizar.

CR 2.6 Las características morfológicas del cliente, tipo de ovalo facial, proporciones de las facciones, perfil, forma del cráneo, cuello, color de la piel, ojos, tipo de figura, estatura, edad, u otra, se analizan mediante la observación directa y la grabación en soportes audiovisuales de sus gestos, movimientos y posturas.

CR 2.7 La información obtenida en la observación y estudio del cliente, se analiza y valora, reflejando los datos en la ficha técnica.

RP 3: Elaborar diseños de los cambios del cabello y pelo del rostro, determinando las operaciones técnicas y materiales necesarios para su realización.

CR 3.1 Las conclusiones obtenidas de la valoración del cliente se conjugan con los estilos y tendencias, estableciendo las características del diseño.

CR 3.2 Los elementos del diseño se identifican y asocian para realizar los bocetos de la propuesta.

CR 3.3 Las características específicas del peinado, recogido o transformación del pelo facial, se definen para elaborar el diseño en cuanto a forma, corte, color, y estilo, para adaptarlas al cliente, las necesidades del medio y la circunstancia.

CR 3.4 Los bocetos de las diferentes propuestas se realizan, con ayuda de recursos informáticos, audiovisuales y otros, adecuados a cada caso, incorporando los elementos del diseño seleccionados.

CR 3.5 Se anotan, en la ficha del cliente, los elementos más importantes del peinado, recogido, pelo del rostro, accesorios, adornos, u otros.

RP 4: Elaborar propuestas técnicas documentadas de posibles cambios de imagen, en función del

momento y ámbito de actuación, respetando las expectativas y demandas expresadas por el cliente.

CR 4.1 El documento con la información técnica se elabora, recogiendo todos los datos y las características específicas tanto de los clientes particulares como de los medios audiovisuales, escénicos, otros, especificando claramente todos los aspectos de las diferentes propuestas.

CR 4.2 Las técnicas a emplear para realizar el estilo del peinado diseñado en cuanto a forma, corte, color, volumen, y estilo, se recogen en la ficha para detallarlas en la propuesta.

CR 4.3 Las características específicas de cada tipo de cliente y de los diversos medios, cine, tv, espectáculos y empresas, se identifican para adaptar las propuestas técnicas.

CR 4.4 Las propuestas técnicas de posibles cambios de imagen se elaboran en función del momento y ámbito de actuación, respetando las expectativas y demandas expresadas por el cliente.

CR 4.5 El documento de propuestas de cambio de imagen se elabora conjugando las expectativas, demandas y necesidades del cliente, del director técnico o responsable de la producción, del desfile de moda, u otros.

RP 5: Presentar la propuesta de cambio de imagen al cliente o entidad para su conformidad y contratación.

CR 5.1 Los bocetos se presentan al cliente o responsable de la empresa, de producción audiovisual, escénica, u otras, realizando los cambios que sean necesarios de acuerdo a las demandas y requerimientos.

CR 5.2 Las propuestas, así como los efectos que producirán los cambios sobre su imagen, se presentan y explican al cliente.

CR 5.3 Las propuestas presentadas se complementan con el material visual necesario: álbum de estilos, bocetos, programas informáticos específicos para cambios de imagen, u otros, para que el cliente tenga una idea lo más clara posible de los resultados previstos.

CR 5.4 El lenguaje utilizado en la explicación de la propuesta al cliente o responsable de la empresa, es claro, explícito y no se utilizan tecnicismos incomprensibles que puedan confundir.

CR 5.5 Se comprueba, mediante el dialogo con el cliente o responsable de la empresa o programas audiovisuales o escénicos, que ha entendido los cambios previstos, y en caso contrario, se resuelven las dudas planteadas.

CR 5.6 El cliente es asesorado sobre el cuidado y mantenimiento de su cambio, en cuanto al cabello y/o pelo facial, en lo referente al uso de cosméticos, secado y otros.

CR 5.7 El cliente o el responsable de la empresa o producción audiovisual o escénica, recibe información, de la confidencialidad de sus datos, del calendario de actuación y presupuesto, solicitando su firma para llevar a cabo el proceso.

RP 6: Valorar el resultado final del asesoramiento y propuestas técnicas de peluquería, respecto al objetivo definido.

CR 6.1 Los aspectos que deben ser evaluados para la calidad del asesoramiento, se identifican mediante el estudio detallado de las fases y los procedimientos establecidos.

CR 6.2 El grado de aceptación del asesoramiento se contrasta con las expectativas del cliente o entidad.

CR 6.3 Mediante la aplicación de técnicas de entrevista y observación directa, se comprueba que el cliente y/o la entidad han quedado satisfechos, del asesoramiento y del trato recibido y, en caso contrario, se ponen en marcha los recursos correctores necesarios.

CR 6.4 El profesional controla la calidad del asesoramiento, el tiempo comercial y el resultado obtenido y, en caso de desviaciones, propone las medidas correctoras oportunas.

Contexto profesional

Medios de producción

Sillón, tocador, taburete, carritos auxiliares. Equipos de diagnóstico capilar: lupa, microcámara, medidores de la hidratación, el sebo, el pH, otros. Productos y aparatos específicos para limpiar, desinfectar y/o esterilizar los útiles y accesorios. Lencería: bata, peinador, toallas, cintas, guantes. Cámara de fotos y de vídeo. Equipos informáticos. Botiquín. Contenedores para material desechable y reciclable.

Productos y resultados

Estudio estético. Propuestas técnicas de cambio de imagen mediante transformaciones del cabello y pelo facial. Diseño de estilos de peinados. Consejos técnicos personalizados. Documentos, informes y fichas de propuestas.

Información utilizada o generada

Manuales de Aparatología. 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 de imagen. Historial y fichas técnicas de tratamiento. Fichas técnicas de cosméticos y equipos. Informe profesional. Informe de derivación a otros profesionales. Programas y protocolos de trabajos técnicos. Manuales técnicos de productos. Documentación sobre asesoramiento técnico y consejos o recomendaciones profesionales para el cliente. Consentimiento informado.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2 Realizar cambios de color totales o parciales en el cabello.

NIVEL 2
CÓDIGO UC0348_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Observar las características del cabello y del cuero cabelludo del cliente, así como su estilo y necesidades, para seleccionar los productos y las técnicas adecuadas para los cambios de color del cabello.

CR 1.1 El cabello y el cuero cabelludo del cliente se observa, para identificar las alteraciones estéticas o patológicas que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta para la aplicación de productos que cambien el color del cabello.

CR 1.2 El análisis del cabello del cliente se realiza en todos los cabellos y en toda la longitud del tallo capilar y se determinan: el grado de porosidad y procesos físicos y químicos anteriormente sufridos, como zonas de puntas con distinto tono y otros.

CR 1.3 El cabello del cliente se observa, teniendo en cuenta tanto el color natural como el teñido y el color de la piel, para seleccionar el color más adecuado.

CR 1.4 Las características personales del cliente como su morfología, estilo, edad, tipo de vida y otros se analizan, para elegir el color y reflejo más idóneo.

CR 1.5 El tono del cabello del cliente se identifica y se clasifica según la escala de tonos en uno de los diez tonos base y se determina el matiz, en función de parámetros establecidos.

CR 1.6 La cantidad y proporción de canas en el cabello del cliente, se comprueba para seleccionar el color y la concentración del producto más idónea a cada caso.

CR 1.7 El cliente recibe la información necesaria sobre los procesos de cambio de color, con el fin de identificar sus demandas, necesidades y expectativas.

CR 1.8 El cliente proporciona la información necesaria para realizar con rigor y seguridad los procesos de cambio de color y se reflejan en la ficha técnica.

RP 2: Seleccionar y preparar los productos cosméticos, útiles y materiales necesarios para los procesos de cambio de color en el cabello, realizando los procedimientos, cálculos y operaciones fisicoquímicas básicas necesarias.

CR 2.1 La concentración del producto oxidante se selecciona en función de las características del cabello, del resultado que se desee obtener y de las especificaciones del laboratorio fabricante del producto.

CR 2.2 Los colores para la mezcla y las proporciones se seleccionan en función de la técnica o procedimiento elegido, de las características del cabello y del resultado final que se desee obtener.

CR 2.3 Los cálculos necesarios para obtener las diluciones o mezclas de los productos cosméticos se realizan de acuerdo a las necesidades concretas de cada proceso y teniendo en cuenta los requerimientos técnicos y las especificaciones de los productos utilizados.

CR 2.4 Las operaciones fisicoquímicas básicas necesarias para la preparación de los productos, se realizan en condiciones de seguridad e higiene y respetando las pautas marcadas en la normativa vigente.

CR 2.5 Los útiles quedan limpios, desinfectados y/o esterilizados después de su uso, seleccionando y aplicando las técnicas de limpieza, desinfección y/o esterilización necesarias en función del material que los compone y de su utilización.

CR 2.6 Los productos y aparatos para la limpieza, desinfección y esterilización de útiles y materiales se seleccionan de acuerdo al método de limpieza, desinfección y/o de esterilización que se vaya a aplicar.

RP 3: Proteger al cliente y al profesional de manchas y agresiones químicas producidas por los cosméticos para los cambios de color del cabello.

CR 3.1 El cliente es acomodado en la posición anatómica adecuada y protegido para la realización del cambio de color, utilizando los accesorios y elementos adecuados en función de los requerimientos de la técnica.

CR 3.2 El cosmético protector se aplica en las zonas de la piel de la cara y cuello cercanas al cuero cabelludo, para evitar posibles irritaciones o manchas.

CR 3.3 Si en el interrogatorio el cliente manifiesta la posibilidad de sufrir irritaciones causadas por los productos colorantes, se aplica un cosmético protector para el cuero cabelludo.

CR 3.4 El cliente recibe información sobre las posibles reacciones que se pueden producir por la aplicación de los productos.

CR 3.5 En el caso de producirse reacciones adversas durante el proceso, se aplican las medidas de primeros auxilios específicas y si fuera necesario se solicita el traslado del cliente a un centro sanitario.

CR 3.6 El profesional se protege adecuadamente la ropa y la piel con guantes, para evitar manchas y posibles reacciones adversas, a los productos utilizados durante la realización profesional.

CR 3.7 El profesional adopta las posiciones anatómicas más adecuadas para la realización del proceso y para prevenir alteraciones o enfermedades profesionales.

RP 4: Adaptar el protocolo normalizado de trabajo y aplicar las técnicas previas al cambio de color y los productos cosméticos en función de las características del cliente, demandas y necesidades.

CR 4.1 Previamente al cambio de color se realiza la prueba de tolerancia al tinte de oxidación, observando el tiempo y la forma adecuada y se valoran los resultados, teniendo en cuenta las instrucciones del fabricante del cosmético, con la finalidad de minimizar el riesgo de reacciones adversas.

CR 4.2 Las técnicas de aplicación se seleccionan teniendo en cuenta el análisis previo del cabello y del cuero cabelludo, el tono y el reflejo del cabello del cliente y los que se quieren conseguir, así como su duración y cobertura.

CR 4.3 La aplicación de las técnicas de pre-pigmentación o arrastre, previas al proceso de cambio de color, se realizan en función de la diferencia entre el tono o tonos existentes, el tono que se pretenda conseguir y el tipo y estado del cabello.

RP 5: Realizar el cambio parcial o total del color del cabello en condiciones de higiene y seguridad y de acuerdo con las necesidades y demandas del cliente.

CR 5.1 En caso necesario, se prepara el cabello para la tinción aplicando técnicas complementarias de pre-oxidación, decoloración, pre-pigmentación o decapado.

CR 5.2 La selección de las técnicas para cambiar total o parcialmente el color del cabello se realiza en función del estado del cabello y cuero cabelludo y las características, demandas y necesidades del cliente.

CR 5.3 Las "particiones" del cabello se realizan siguiendo las pautas establecidas para las técnicas que se vayan a emplear.

CR 5.4 La mezcla cosmética o el cosmético colorante se aplica, según proceda, teniendo en cuenta las características del cabello del cliente, la zona que se quiere teñir, el tipo de coloración y la técnica elegida.

CR 5.5 El tiempo de exposición necesario para lograr el resultado, se determina en función de los productos utilizados, las características del cabello y el resultado a obtener.

CR 5.6 Los aparatos utilizados como activadores de la reacción se programan, en función de los productos, de las técnicas de aplicación y de la sensibilidad del cliente.

CR 5.7 Durante el tiempo de exposición se controla la evolución del proceso de coloración, procediendo a su retirada en el momento oportuno.

CR 5.8 En caso de transformación en el color de barba, bigote y cejas se aplican los productos cosméticos necesarios atendiendo a las peculiaridades del cliente y a las especificaciones de uso hechas por el fabricante; con las precauciones que requiere la manipulación de las zonas en las que se realiza el proceso.

CR 5.9 Los datos importantes como las características de los productos utilizados, el tiempo de actuación, los resultados obtenidos y las incidencias que se hayan producido durante el proceso, se registran en la ficha técnica del cliente.

RP 6: Aplicar los cosméticos seleccionados para realizar la decoloración según la técnica elegida en condiciones de seguridad e higiene y de acuerdo con las necesidades y demandas del cliente.

CR 6.1 El tiempo de exposición necesario para lograr el resultado se estima en función de la mezcla de decolorante, del color base y de las características del cabello.

CR 6.2 Las técnicas de diferenciación de color se eligen y aplican, en función del efecto que se pretende conseguir y atendiendo a la zona de aplicación, a la coloración base del cabello del cliente y a sus características teniendo en cuenta los conceptos de armonía y contraste.

CR 6.3 La respuesta del cabello durante el proceso técnico se observa para determinar el tiempo de exposición y la utilización, en caso necesario, de técnicas auxiliares que aceleren la reacción.

RP 7: Valorar el resultado final del proceso técnico e informar y asesorar al cliente sobre las medidas necesarias para mantener y mejorar los resultados obtenidos y sobre los cambios positivos para su imagen.

CR 7.1 El resultado final del proceso técnico, se evalúa contrastándose con las expectativas del cliente, para valorar su grado de satisfacción y poner en marcha, en caso necesario, los mecanismos correctores pertinentes.

CR 7.2 El cliente recibe información de las técnicas de higiene y de los cosméticos a utilizar para mejorar y mantener los resultados obtenidos.

CR 7.3 La propuesta de venta de los productos cosméticos para la conservación, la prolongación y la potenciación del efecto conseguido a través del cambio de color, se realiza atendiendo al protocolo establecido e indicando al cliente, la cantidad, forma y frecuencia de aplicación del producto que se le ha aconsejado.

CR 7.4 El cliente es informado sobre los efectos positivos que los cambios de color totales o parciales realizados, en el cabello producen sobre su imagen personal.

Contexto profesional

Medios de producción

Sillón, tocador, pinceles, peines, paletina, recipientes, probeta, espátula, pinzas, alfileres, aparatos de calor con o sin aire: infrarrojos, secadores, otros, gorros, discos de plástico, recipientes de plástico, guantes,

cronómetro, papel de aluminio y otros para la aplicación de mechas, productos oxidantes en sus distintas formas cosméticas, productos colorantes, mordientes, productos decapantes, productos cosméticos protectores, capa, delantal, toallas, bata, productos desinfectantes, aparato esterilizador por rayos ultravioleta o autoclave. Contenedores para material reciclable y contaminante. Equipos informáticos. Botiquín.

Productos y resultados

Cambios de coloración total o parcial del cabello. Cambios de coloración en el pelo de cejas, barba y bigote.

Información utilizada o generada

Utilizada: Láminas de la estructura y fisiología de los pigmentos del pelo, ficha técnica del cliente, escala de colores, escala de reflejos, cartas de colores, información técnica de productos y aparatos, protocolos normalizados de aplicación de cambios de color de cabellos, cejas, barba y bigote, protocolos de atención del cliente. Manuales técnicos y de primeros auxilios. Programas audiovisuales y multimedia. Normativa vigente para salones de peluquería. Bibliografía científico-técnica especializada. Revistas profesionales. Normativa vigente de prevención de riesgos y protección del medio ambiente. Manuales de higiene postural.

Generada: Fichas técnicas, protocolos personalizados, informes para derivar a otros profesionales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3 Cortar el cabello y realizar el arreglo y rasurado de barba y bigote.

NIVEL 2

CÓDIGO UC0351_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Observar las características físicas del cliente para seleccionar las técnicas y el estilo de corte que permitan obtener el resultado deseado según sus demandas y personalizar el protocolo normalizado de trabajo.

CR 1.1 La edad y las características físicas del cliente que pueden influir en la decisión del tipo de corte como la estatura, la longitud del cuello y el tamaño de la cabeza, se estudian y evalúan para elegir el diseño más adecuado.

CR 1.2 La morfología del rostro del cliente, en cuanto a su geometría, proporciones y perfil para la elección y adaptación del estilo de corte, se evalúan por observación directa o con la ayuda de programas informáticos de tratamiento de imagen.

CR 1.3 Para la selección del estilo el cliente es asesorado teniendo en cuenta sus características, pero también sus necesidades personales, laborales, sociales y su imagen integral.

CR 1.4 El cabello del cliente se observa en cuanto a su grosor, tipo, longitud, implantación de remolinos, caída natural, otros, determinando la posibilidad de obtener el resultado deseado tras el estilo de corte realizado.

CR 1.5 El estilo de corte se selecciona teniendo en cuenta las demandas y expectativas del cliente para conjugarlas con la moda y con su imagen integral.

CR 1.6 La forma necesaria para conseguir el tipo o estilo de corte se seleccionan y diseñan, atendiendo a todos los detalles: líneas, ángulo de proyección, caída natural y técnicas.

CR 1.7 Las técnicas necesarias en el corte se determinan en función de las características del cabello, del cliente y del resultado final previsto.

RP 2: Disponer los elementos técnicos, para el proceso del corte del cabello, en condiciones de higiene y salud.

CR 2.1 Las herramientas, los aparatos y útiles cortantes, se encuentran en perfectas condiciones de uso y protegidos.

CR 2.2 La esterilización de los instrumentos se realiza, por medios físicos o químicos, en función de los materiales que los componen y del uso al que estén destinados.

CR 2.3 Las herramientas, los aparatos y útiles, se colocan ordenados según se vayan a utilizar y en un lugar de fácil acceso.

CR 2.4 Las cuchillas de navaja o maquinilla y los útiles cortantes de un solo uso, se desechan en las condiciones de seguridad que marca la normativa legal.

CR 2.5 Los productos cosméticos necesarios para la preparación del cabello, se seleccionan y aplican, de acuerdo al tipo de cabello y al efecto que se desee conseguir.

RP 3: Proteger y preparar al cliente y al profesional con los productos y las técnicas necesarias para realizar el corte, en condiciones técnicas y de seguridad idóneas.

CR 3.1 El cliente es acomodado en la posición anatómica conveniente y protegido con los accesorios necesarios como capa de protección de la ropa y capa para proteger el área del cuello, en función de las condiciones de seguridad y salud necesarias para la técnica del corte.

CR 3.2 Los productos cosméticos acondicionadores del cabello se seleccionan y aplican en función de sus características y según las pautas marcadas por el fabricante.

CR 3.3 Las separaciones de cabellos o particiones se realizan, agrupándolo por secciones o zonas de trabajo para facilitar el proceso y en función del corte que se vaya a realizar.

CR 3.4 El profesional adopta las posiciones anatómicas necesarias para la realización del proceso observando las normas de higiene postural para la prevención de enfermedades profesionales.

RP 4: Realizar las técnicas de corte según las demandas y necesidades del cliente, en condiciones de seguridad y salud adecuadas al proceso.

CR 4.1 Todas las herramientas, los aparatos y utensilios se manejan, en condiciones de seguridad e higiene adecuadas, de acuerdo al procedimiento de ejecución de la técnica y en función del estilo de corte elegido.

CR 4.2 El cabello se mantiene, durante el proceso del corte, con el grado de humedad necesario para su realización.

CR 4.3 El cliente es asesorado para que adopte la posición adecuada durante la realización de las diferentes fases del corte.

CR 4.4 El profesional adopta las posturas correctas durante la aplicación de las diferentes técnicas para facilitar su ejecución y de acuerdo a las normas de higiene postural necesarias para la prevención de enfermedades profesionales.

CR 4.5 Los cortes con tijeras, navajas o maquinillas se realizan utilizando las técnicas adecuadas: corte recto, curvo, entresacado, degradado, desfilado y otros, para obtener el resultado pretendido.

CR 4.6 La posición de la herramienta utilizada, la colocación del cabello y de las manos, se comprueba que son las correctas para la realización de las diferentes técnicas.

RP 5: Realizar diferentes estilos de corte de cabello combinando distintas técnicas y adaptándolas a las características físicas y demandas del cliente, así como a su estilo y tipo de vida.

CR 5.1 Los cortes se realizan de acuerdo a las formas básicas o tipos de corte compacto, degradado, en capas incrementadas y en capas uniformes, solas o asociadas, para conseguir diferentes estilos.

CR 5.2 La longitud, dirección y localización de la mecha guía se establece, de acuerdo al estilo y a la longitud del corte.

CR 5.3 Los diferentes estilos de corte se realizan, adaptándolos a las características físicas y al estilo del cliente, respetando sus demandas y necesidades.

CR 5.4 Las técnicas asociadas se aplican para que permitan obtener diferentes acabados dentro de un mismo estilo de corte.

CR 5.5 Las medidas y los volúmenes obtenidos se comprueba que son los adecuados para obtener el estilo y el acabado pretendidos.

CR 5.6 Las precauciones se extreman en la realización del corte de cabello a clientes infantiles, para garantizar la seguridad durante la aplicación de las técnicas.

CR 5.7 En caso de accidente se aplica al accidentado los primeros auxilios, procediéndose a dar aviso a los servicios especializados de urgencia para su traslado a un centro sanitario, o acompañándole al mismo, según proceda.

CR 5.8 Los efectos que los cambios realizados en el cabello producen en la imagen del cliente, se evalúan resaltando los aspectos positivos.

RP 6: Realizar las técnicas de rasurado y arreglo de barba y bigote, en función de las demandas y necesidades del cliente y observando las condiciones de seguridad y salud necesarias.

CR 6.1 El cliente es acomodado en la posición anatómica adecuada y protegido, en función de las condiciones de seguridad y salud requeridas por las operaciones/intervenciones técnicas.

CR 6.2 El profesional adopta las posturas anatómicas idóneas para la realización de las diferentes técnicas, respetando las normas de higiene postural que permiten prevenir enfermedades profesionales.

CR 6.3 La técnica de arreglo o rasurado se selecciona en función del tipo de pelo y de las características y demandas del cliente y se realiza de forma secuenciada según el protocolo de trabajo establecido.

CR 6.4 En el arreglo de barba y bigote, las medidas y los contornos se adaptan a las características anatómicas y morfológicas del cliente.

CR 6.5 Los productos son aplicados, atendiendo a las indicaciones técnicas sobre las pautas de utilización.

CR 6.6 El manejo de los útiles y aparatos se realiza correctamente, observando las normas de seguridad e higiene.

CR 6.7 Las maniobras de masaje facial se realizan en función de los requerimientos técnicos y del efecto que se desee obtener.

CR 6.8 En caso de accidente se aplican al accidentado o persona afectada, los primeros auxilios y, en caso necesario, se solicita su traslado en condiciones adecuadas a un centro sanitario.

RP 7: Valorar el resultado final del estilo de corte de cabello y el arreglo y rasurado de barba y bigote, con respecto al objetivo definido y determinar el índice de satisfacción del cliente, informándole y asesorándole sobre las medidas necesarias para el mejor mantenimiento de los resultados obtenidos.

CR 7.1 Señalar los aspectos que deben ser evaluados por tener una importancia decisiva en la calidad del servicio de corte de cabello y arreglo y conformación de barba y bigote, mediante el estudio detallado de las fases y los procedimientos establecidos en el protocolo de actuación.

CR 7.2 El resultado se evalúa al final del proceso técnico y se contrasta con las expectativas del cliente para valorar su grado de satisfacción.

CR 7.3 Mediante la observación directa se comprueba que el cliente ha quedado satisfecho, tanto del corte y peinado realizado o del arreglo y conformación de barba y bigote, como del trato recibido y, en caso contrario, se ponen en marcha los recursos necesarios para corregir el resultado de acuerdo a las expectativas del mismo.

CR 7.4 El cliente es informado de las condiciones idóneas para el mantenimiento óptimo de los resultados obtenidos, en el arreglo y rasurado de barba y bigote y sobre todo, en los concernientes a la forma de secar y peinar el cabello en función del nuevo corte y a los cosméticos que se deba de aplicar.

CR 7.5 La propuesta de venta de los productos cosméticos adecuados para la conservación, la prolongación y la potenciación del efecto conseguido con el nuevo estilo de corte, se realiza indicando al cliente la forma y la frecuencia de aplicación del producto sobre el cual se le ha asesorado.

Contexto profesional

Medios de producción

Sillón, tocador, capas, toallas, batas, collarines de papel, peines, tijeras: entresacar, tallista, recta, curva, corta, larga, otras; navajas: barbera, de cuchillas, otras; suavizador, y maquinillas eléctricas, pulverizadores, recipientes, cepillos, pinzas separadoras del cabello, cepillos para la ropa y para la piel, polvos de talco, espejo de mano, productos cosméticos para después del corte, hemostáticos, antisépticos, desinfectantes, equipos para la esterilización por medios físicos: radiaciones, temperatura, otros. Programas audiovisuales y multimedia. Contenedores para material reciclable y contaminante. Equipos informáticos. Botiquín.

Productos y resultados

Cambios de medidas y volúmenes del cabello según el estilo pretendido y deseos del cliente. Rasurado y arreglo de barba y bigote.

Información utilizada o generada

Utilizada: Protocolos de trabajos técnicos de corte. Protocolo de atención al cliente. Álbum de estilos y protocolo de atención al cliente. Manual de cosmetología. Manual de primeros auxilios. Manuales de higiene postural. Normativa vigente de prevención de riesgos y protección del medio ambiente. Normativa vigente de salones de peluquería. Bibliografía técnica-científico especializada. Programas informáticos de diferentes técnicas y resultados de cortes. Programas audiovisuales y multimedia. Revistas profesionales.
Generada: Ficha técnica del cliente, protocolos de trabajos técnicos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4 Realizar protocolos técnicos y peinados para peluquerías y producciones audiovisuales y escénicas

NIVEL 3
CÓDIGO UC0794_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

- RP 1: Elaborar protocolos normalizados de trabajos técnicos de peluquería que se realizan en salones o en producciones audiovisuales y escénicas, con el fin de mejorar la calidad del servicio.**
- CR 1.1 Los protocolos normalizados de los trabajos técnicos se elaboran teniendo en cuenta el tipo de clientes habituales, las características del salón de peluquería y/o de los diferentes medios audiovisuales o escénicos.
 - CR 1.2 Las características y alteraciones estéticas del cabello y del cuero cabelludo, se identifican para elaborar los protocolos normalizados.
 - CR 1.3 Los diferentes procesos de peluquería: higiene, acondicionamiento, corte, cambios de forma temporal o permanente, cambios de color y los cosméticos, técnicas y aparatos, se identifican para la elaboración los protocolos normalizados de trabajo.
 - CR 1.4 En los protocolos normalizados se detallan las fases del procedimiento y su secuenciación, especificando las técnicas de aplicación, los medios, los cosméticos, los aparatos, así como la duración aproximada de cada proceso.
- RP 2: Establecer las condiciones y los medios necesarios para la realización de las transformaciones del cabello en condiciones de higiene y salud.**
- CR 2.1 Se cuida la imagen que se debe proyectar en la comunicación y atención al cliente.
 - CR 2.2 Se protege adecuadamente para evitar posibles reacciones adversas a los productos utilizados en los diferentes procesos.
 - CR 2.3 Las condiciones necesarias para acomodar y proteger al cliente se realizan y/o supervisan en función de los requerimientos de las técnicas a realizar.
 - CR 2.4 El profesional realiza y/o supervisa la preparación del cabello para su posterior análisis y valoración.
 - CR 2.5 Se adoptan las posiciones anatómicas más adecuadas para la realización del trabajo, observando las normas de higiene postural para la prevención de enfermedades profesionales.
- RP 3: Analizar las características del cabello del cliente y en su caso el pelo facial, para seleccionar los cosméticos, útiles y aparatos en función de la técnica a utilizar y el resultado que se desea obtener.**
- CR 3.1 Se plantean en la entrevista preguntas que permitan conocer el criterio estético y valorar las demandas y expectativas del cliente, averiguando si se trata de un cambio de estilo de peinado progresivo o puntual para un acontecimiento social determinado, recogiendo toda la información en la ficha técnica.
 - CR 3.2 El cabello, el cuero cabelludo y en su caso el pelo facial del cliente se observan, si fuera necesario, con ayuda de equipos de diagnóstico para identificar sus características y estado, así como las alteraciones estéticas o patológicas que puedan suponer una contraindicación en la aplicación de alguna de las técnicas.
 - CR 3.3 El color natural o teñido del cabello del cliente se estudia valorando el grado de adecuación y armonía con el color de la piel.
 - CR 3.4 El tipo de corte, longitud y forma del cabello se estudian conjugando su armonía y adecuación con el tipo de ovalo y características físicas del cliente.
 - CR 3.5 Las pelucas, postizos, extensiones y adornos, se seleccionan en función de la cantidad y longitud del cabello del cliente y de los resultados que se pretenden conseguir.
 - CR 3.6 Los cosméticos y útiles se seleccionan y aplican, en función de las características de la técnica a emplear, del tipo y estado del cabello y de las indicaciones del fabricante.
 - CR 3.7 Los acondicionadores del cabello y cosméticos para el acabado, se seleccionan en función del grado de permanencia o fijación de la forma que se desea obtener, características del cabello y condiciones ambientales donde vaya a lucirse.
 - CR 3.8 Los aparatos y accesorios se seleccionan, comprobando su estado y se programan los parámetros específicos tales como intensidad, tiempo, temperatura, u otros, teniendo en cuenta el tipo y estado del cabello, la sensibilidad del cliente, el resultado final y las indicaciones del fabricante.
- RP 4: Personalizar los protocolos normalizados de peinados y de arreglo del pelo facial, de acuerdo al diseño, para realizar la propuesta técnica de trabajo.**
- CR 4.1 Los protocolos de trabajo se adaptan a cada cliente en función del diagnóstico, del diseño y de sus demandas y necesidades.
 - CR 4.2 Las pautas de aplicación de las diferentes técnicas, los criterios de selección, mecanismos de actuación, condiciones de aplicación u otros, se definen según las características y condiciones del cliente.

CR 4.3 Las precauciones y/o contraindicaciones, relativas o absolutas, a determinados componentes o cosméticos y a alguna de las técnicas, se identifican y reflejan en la ficha del cliente.

CR 4.4 La propuesta técnica se presenta al cliente para su aceptación y aprobación por medio de programas informáticos, bocetos, álbumes de estilos, otros.

CR 4.5 En el caso de las producciones audiovisuales y/o escénicas, la propuesta del trabajo técnico se presenta al director artístico o persona responsable para su aprobación.

RP 5: Determinar las operaciones y los medios necesarios para la realización de los cambios de forma permanente del cabello supervisando el desarrollo del proceso.

CR 5.1 La técnica de trabajo, accesorios y aparatos para la realización del cambio de forma permanente, se seleccionan en función del tipo y estado del cabello, peinado, recogido y del resultado que se desea conseguir.

CR 5.2 La selección de los moldes fijos o móviles se realiza según el resultado a obtener y se supervisa su colocación, con relación a la raíz; centrados o desplazados, indicando su disposición o montaje en función del estilo final: con raya, hacia atrás, de lado y otras.

CR 5.2 La selección de los moldes fijos o móviles se realiza según el resultado a obtener y se supervisa su colocación, con relación a la raíz; centrados o desplazados, indicando su disposición o montaje en función del estilo final: con raya, hacia atrás, de lado y otras.

CR 5.3 La selección de los cosméticos para el cambio de forma permanente se realiza teniendo en cuenta el tipo y estado del cabello, la técnica a aplicar y el resultado que se desea conseguir.

CR 5.4 La piel del contorno del cuero cabelludo se protege y el cabello se prepara convenientemente, lavándolo con un champú neutro, indicando el número y forma de las particiones a realizar en función del diseño de peinado seleccionado.

CR 5.5 El grosor de las mechas a enrollar, se supervisa para que sea el adecuado al tamaño de los moldes y para que estén enrolladas con la tensión adecuada para obtener el volumen y la forma deseados, verificando que los dispositivos de sujeción y de protección del cabello se colocan correctamente para no dañarlo.

CR 5.6 Los dispositivos de sujeción y de protección del cabello se colocan correctamente en el enrollado, para no dañarlo, aplicando el cosmético reductor homogéneamente en todo el cabello que se desea tratar, una vez colocados los moldes o antes de colocarlos, en función de la longitud del cabello y siguiendo las instrucciones del fabricante del producto.

CR 5.7 Las fases de la aplicación de los cosméticos reductores y neutralizantes del proceso de rizado o alisado permanente, se supervisan comprobando que se respetan las concentraciones del producto y los tiempos establecidos en el protocolo de trabajo.

CR 5.8 Las medidas de seguridad, higiene y protección, del cliente y del profesional, se aplican durante el desarrollo del trabajo, controlando la calidad de en cada una de las operaciones que se realizan.

RP 6: Realizar los cambios de forma temporal del cabello como base para la elaboración de peinados y recogidos.

CR 6.1 La técnica, cosméticos, accesorios y aparatos para la realización de un cambio de forma temporal, se seleccionan en función del tipo y estado del cabello, el peinado, el recogido o del resultado que se desea conseguir.

CR 6.2 Los moldes fijos o móviles y otros, se colocan con relación a la raíz; centrados o desplazados y su disposición o montaje en función del estilo final: con raya, hacia atrás, de lado y otras y finalizado el proceso, se retiran con precaución para no dañar la fibra capilar.

CR 6.3 Los parámetros relacionados con la temperatura de los aparatos de secado y marcado, se gradúan en función del tipo, estado y grado de humedad del cabello y de la sensibilidad del cliente.

CR 6.4 Las técnicas que sirven de base a los marcados de diferentes estilos de peinados y recogidos: rulos, anillas, secador de mano, otras, se ejecutan con destreza, adaptándolas a las características propias del peinado y respetando las normas de seguridad y salud.

RP 7: Realizar peinados y recogidos con técnicas clásicas y avanzadas, adaptándolos a las necesidades propias de los salones de peluquería y de las producciones audiovisuales, escénicas, publicitarias o de moda para las que han sido diseñados.

CR 7.1 El estilismo, iluminación, movimiento y entorno, se analizan para adaptar los peinados y recogidos a los medios o actividades sociales donde se vayan a lucir.

CR 7.2 Los peinados se realizan en función del marcado que les sirve de base, adaptándolos a las características estéticas del cliente, a su edad y a la circunstancia o a la del medio, y con el acabado que defina el estilo.

CR 7.3 Las técnicas de trenzados/torcidos, bucles, cardados u otras que pueden ir asociadas a los recogidos, se realizan respetando los parámetros de uniformidad, control y acabado del cardado, fijando adecuadamente la posticiería y otros, teniendo en cuenta el estilo del recogido y el tiempo comercial de su realización.

CR 7.4 Los recogidos y peinados se realizan en función del estilo definido por las diferentes épocas históricas, acontecimientos sociales, la moda, u otros; seleccionando las técnicas necesarias solas o combinadas y adaptándolos a las características estéticas del cliente, a su edad y circunstancia o a las del medio audiovisual o escénico, y con los adornos y accesorios que se estimen necesarios, teniendo en cuenta la limpieza del acabado final.

CR 7.5 Las técnicas asociadas al acabado de los peinados como pulidos, cardados, acabados y otras se ejecutan con destreza adaptándolas a las necesidades estéticas del peinado o recogido y respetando el tiempo comercial de su realización.

CR 7.6 El pelo añadido tal como pelucas, postizos, crepés, extensiones u otros y los complementos tales como sombreros, tocados, adornos y otros accesorios, se asocian o adaptan al peinado con las técnicas específicas en cada caso y se adaptan a las características estéticas del cliente y a las circunstancias donde se vayan a lucir.

CR 7.7 Los peinados de pasarela se realizan con las técnicas y los acabados efectistas y extremados requeridos por este medio, teniendo en cuenta lo limitado de su duración y el impacto visual que deben causar.

CR 7.8 Los peinados para los medios audiovisuales se adaptan a las necesidades propias de cada uno: distancia del espectador, tipos de plano, grabaciones, directo, diferido u otras.

RP 8: Asociar técnicas de corte, color y forma para realizar distintos estilos de peinados y acabados, como resultado de la propuesta de trabajo establecida, adaptados a distintas situaciones y medios audiovisuales y producciones escénicas.

CR 8.1 Los elementos del diseño que permiten crear estilo como la forma, el color, el volumen, la longitud, las texturas, las simetrías y otros, se identifican y se aplican en la realización de peinados de moda, clásicos, históricos, de pasarela u otros.

CR 8.2 Los protocolos de trabajo realizados con técnicas asociadas se adaptan a cada estilo de peinado, teniendo en cuenta las características y necesidades del cliente y/o de los medios audiovisuales, escénicos, de moda, u otros, para los que se han diseñado.

CR 8.3 Se dirige y supervisa la realización del corte como base del peinado, en función del estilo y el resultado que se pretende conseguir.

CR 8.4 Las técnicas de peinado y acabado se seleccionan y realizan, teniendo en cuenta el corte, el color y el resultado final que se pretenda conseguir.

CR 8.5 Los cambios de color total y/o parcial se adaptan al diseño y al estilo del corte seleccionado y se marcan en el boceto previo con el tipo de colorante o decolorante a utilizar.

CR 8.6 Las técnicas avanzadas de ondulación permanente, total y parcial, se seleccionan y supervisan en función de un determinado estilo de corte y peinado.

CR 8.7 Las técnicas de cambio de forma permanente y las de color se realizan, independientemente o combinadas entre sí, en función del peinado y teniendo en cuenta las interacciones de los cosméticos y las precauciones.

CR 8.8 Los peinados y/o recogidos se elaboran conjugando diferentes técnicas de corte, color y forma temporal o permanente para obtener diferentes estilos y acabados en función de las demandas del cliente y de las circunstancias donde se vayan a lucir.

RP 9: Valorar la calidad global del procedimiento para garantizar la satisfacción del cliente y en caso de desviaciones, proponer medidas correctoras.

CR 9.1 Las normas de calidad y seguridad establecidas se aplican a los procedimientos de los trabajos técnicos, de acuerdo a los protocolos normalizados de trabajo.

CR 9.2 El grado de satisfacción del cliente con el servicio prestado se evalúa mediante técnicas de observación, cuestionarios y otros, anotando las posibles incidencias.

CR 9.3 Los protocolos de comunicación se aplican atendiendo a los parámetros de calidad establecidos.

CR 9.4 La satisfacción del cliente con la calidad del servicio y con el trato recibido, se comprueba y en caso contrario, se ponen en marcha los mecanismos necesarios para adecuar los resultados a las expectativas, obteniendo una mejora continua de la calidad.

Contexto profesional

Medios de producción

Peines, cepillos, cuenco, paletina, moldes, pinzas, probeta, pulverizador, aguja de coser, hilo, pinchos, horquillas, adornos para el cabello, clips, agujas de moño, redecilla, gomas, protectores, papel de aluminio, papeles para permanentes, gorro, aparatos eléctricos activadores, aparatos eléctricos para moldeado, secado y acabado con toda su gama de accesorios: secadores fijos o móviles, cepillo eléctrico, tenacillas, planchas, aparatos productores de calor sin aire. Posticería, cabello natural y aparatos para extensiones. Productos cosméticos de uso frecuente en acabados, líquidos onduladores (reductores), líquidos neutralizadores, productos protectores, productos y equipos para limpieza, desinfección y esterilización de material, algodón, bata, peinador, toallas, capa, guantes, delantal. Material para primeros auxilios. Contenedores para la gestión de residuos. Sillón, espejo, tocador. Equipo de focos. Equipos informáticos.

Productos y resultados

Cambios de forma como base del peinado. Peinados y/o recogidos obteniendo el estilo seleccionado. Peinados con técnicas asociadas y aplicación de pelucas, postizos, extensiones y adornos y accesorios adaptados en función del estilo diseñado. Protocolos de trabajo técnico.

Información utilizada o generada

Programas informáticos de tratamientos de imagen. Bocetos de peinados. Ficha técnica y comercial del cliente, información técnica de productos y aparatos. Álbumes de estilos de peinados, recogidos, estilos de barbas, bigotes y patillas. Métodos de limpieza, desinfección y esterilización. Protocolo de trabajos técnicos de peluquería. Manual de primeros auxilios. Bibliografía técnico-científica.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5 Dirigir y gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal

NIVEL 3
CÓDIGO UC0795_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: 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.

CR 1.1 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.

CR 1.2 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.

CR 1.3 La información y documentación de los trabajos técnicos de las diferentes áreas que afecten al cliente se obtiene, organiza y gestiona, asegurando su fiabilidad y de acuerdo con el presupuesto establecido.

CR 1.4 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.

CR 1.5 Las normas de seguridad y salud de los diferentes procesos se especifican, comprobando su estricto cumplimiento.

CR 1.6 La evaluación del desarrollo de las actividades profesionales del equipo o de otros profesionales, se realiza aplicando técnicas de comunicación y control óptimas.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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.

CR 2.4 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.

RP 3: 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.

CR 3.1 La comunicación interna es fluida, precisa y llega de forma clara a todo el equipo y colaboradores, facilitando su trabajo y motivación.

CR 3.2 Las pautas de comunicación para satisfacer las necesidades en el cliente y cumplir sus expectativas, se elaboran y comunican al equipo.

CR 3.3 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.

CR 3.4 Las normas de atención al cliente se elaboran en función de los distintos canales de comunicación empleados.

CR 3.5 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.

CR 3.6 Al cliente se le proporciona la información con inmediatez y otorgando las explicaciones necesarias, para que el mensaje se interprete correctamente.

CR 3.7 Las normas deontológicas de obligado cumplimiento que deben regir la comunicación con el cliente, se detallan y comunican a todos los miembros del equipo.

CR 3.8 El tratamiento y trámite de las quejas y reclamaciones se protocoliza, para resolver el conflicto de modo satisfactorio para los intereses del cliente.

CR 3.9 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.

CR 3.10 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.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 Las pautas de actuación en la formación interna se elaboran y se comunican a los componentes del equipo.

CR 4.3 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.

CR 4.4 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.

CR 4.5 Los criterios para elaborar las pruebas teórico-prácticas permiten comprobar el nivel profesional del personal de las diferentes áreas.

CR 4.6 Las propuestas informativas dirigidas a los clientes, se elaboran en función de las demandas y necesidades.

CR 4.7 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.

RP 5: Gestionar los recursos humanos de acuerdo con las competencias profesionales requeridas, siguiendo la política de la empresa y respetando la deontología profesional.

CR 5.1 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.

CR 5.2 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.

CR 5.3 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.

CR 5.4 Cuando es contratado se comunica al trabajador la política de empresa: tipo de retribución y contratación, vacaciones, permisos, formación, promoción interna, u otros.

CR 5.5 Los acuerdos económicos y de relación profesional, en el caso de los colaboradores externos, se negocian y firman en el correspondiente acuerdo.

CR 5.6 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.

CR 5.7 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.

RP 6: 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.

CR 6.1 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.

CR 6.2 La asignación de usuarios de la aplicación informática se realiza aplicando los criterios de organización de la empresa.

CR 6.3 Los datos referidos a la gestión de la actividad profesional, se introducen en la aplicación con exactitud y diligencia.

CR 6.4 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.

CR 6.5 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.

CR 6.6 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.

CR 6.7 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.

CR 6.8 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.

RP 7: 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.

CR 7.1 Los parámetros que definen la calidad de la gestión y del servicio, se identifican para optimizar los resultados previstos.

CR 7.2 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.

CR 7.3 Se evalúa la calidad de la gestión y organización y de las acciones formativas, mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa.

CR 7.4 Se controla la calidad de los servicios, supervisando el cumplimiento riguroso de los protocolos de trabajo, el tiempo comercial y el resultado obtenido.

CR 7.5 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.

CR 7.6 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.

CR 7.7 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 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.

MÓDULO FORMATIVO	1 Asesoría en peluquería
NIVEL	3
CÓDIGO	MF0793_3
Asociado a la UC	Asesorar a los clientes sobre su imagen personal, mediante el cuidado y transformación estética del cabello y el pelo del rostro
Duración horas	90

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Seleccionar diferentes fuentes documentales, que permitan obtener información sobre los patrones estéticos, para realizar asesoramiento de peinados y de cambios en los elementos pilosos del rostro.**
- CE1.1 Explicar las fuentes de documentación más adecuadas para obtener información sobre las características de peinados, recogidos y sus complementos, así como cambios en los elementos pilosos del rostro: barba, bigote, patillas de distintas épocas históricas.
- CE1.2 Identificar los elementos del diseño en cuanto a color, forma, volumen, textura, longitud y otros, que determinan los cánones de belleza actuales.
- CE1.3 Clasificar los peinados según el sexo, edad, acontecimientos sociales u otros.
- CE1.4 Clasificar accesorios, adornos, postizos, sombreros y otros, según el momento histórico o acontecimiento social.
- CE1.5 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, identificar mediante de un guión o por otros medios, los personajes que intervienen en una producción audiovisual o escénica, elaborando bocetos sobre el peinado, accesorios, adornos y otros para diseñar la propuesta seleccionada.
- C2: Aplicar técnicas de entrevistas, observación y otras para obtener información sobre la imagen del cliente de peluquería o de los medios audiovisuales y escénicos.**
- CE2.1 Describir la imagen que debe proyectar el profesional en cuanto a la recepción y atención al cliente.
- CE2.2 En supuestos prácticos de entrevista con los clientes, debidamente caracterizados, para obtener información sobre sus demandas y expectativas:
- Establecer los criterios de actuación en cada fase del servicio, saludo-acogida, valoración, propuesta-acuerdo, realización-supervisión, finalización-despedida y evaluación del proceso.
 - Observar al cliente e identificar sus características en función de su actitud y comportamiento.
 - Enunciar preguntas que conduzcan a obtener información de las demandas y expectativas del cliente, así como sobre sus hábitos en cuanto a utilización de productos cosméticos y servicios de peluquería y sobre las circunstancias que promueven el cambio de estilo.
 - Obtener datos relativos a sus costumbres, hábitos, aficiones, cuidados personales, ambiente social, laboral, cultural en el que se desenvuelve, otros.
 - Recoger la información obtenida en la ficha técnica del cliente.
- CE2.3 Explicar distintas líneas de argumentación y presentación para los diferentes tipos de clientes, en función de las propuestas de cambio a efectuar y de los procesos técnicos a desarrollar.
- CE2.4 Describir las características del cabello del cliente que puedan influir o condicionar la posibilidad de su transformación estética: alteraciones capilares, tratamientos recibidos, implantación, calidad, tipo, longitud, color y todos aquellos aspectos a tener en cuenta en la propuesta de cambio a realizar.
- CE2.5 Identificar los diferentes tipos de óvalos faciales, proporciones, forma del cráneo, perfil, cuello, color de los ojos, de la piel y otros aspectos de la fisonomía del cliente, que puedan influir en la elaboración de propuestas de cambio o mejora en la imagen personal.
- CE2.6 En supuestos prácticos de entrevistas e interrogatorios a directores artísticos de medios audiovisuales o escénicos, diseñadores, otros, debidamente caracterizados, plantear preguntas que permitan conocer el personaje a representar, actor seleccionado, limitaciones económicas, duración, condiciones ambientales y medios técnicos audiovisuales o escénicos disponibles.
- CE2.7 Elaborar documentación técnica con la información obtenida por distintos medios: fotográficos, digitales, observación directa, entrevista y otros, especificando:
- Características personales.
 - Aspectos sociales con influencia en el cambio de imagen propuesto.
 - Aspectos a modificar o corregir.
 - Estilo del peinado o del cambio, arreglo y/o conformación de barba, bigote, patillas.

CE2.8 En diferentes casos prácticos de asesoramiento sobre posibles cambios de estilos de peinados, debidamente caracterizados:

- Clasificar al cliente en uno de los prototipos básicos existentes, identificando el estilo general de la persona mediante observación directa de su imagen integral.
- Clasificar el tipo de cabello, el color, el porcentaje de canas, las líneas de crecimiento, el patrón de direcciones, la densidad y otros factores relevantes del cabello.
- Clasificar los diferentes tipos de rostro según su geometría, sus líneas y sus proporciones.
- Identificar y esquematizar los diferentes tipos de cráneo, frente, perfil y cuello y los efectos que pueden causar en los distintos estilos de peinado.
- Establecer criterios para determinar la armonía entre el color del cabello y los distintos tonos de piel, cabello y ojos.
- Establecer criterios para determinar la influencia de los diferentes elementos del diseño en relación con la edad y el sexo del cliente.

C3: Aplicar técnicas de diseño de peinados o recogidos, según los objetivos marcados o la propuesta de cambio seleccionada.

CE3.1 Describir las características de los peinados y recogidos de las épocas históricas más relevantes.

CE3.2 En un supuesto práctico, seleccionar la documentación histórica o de ficción sobre los peinados o recogidos a realizar y los adornos, pelucas y accesorios necesarios, para su consulta.

CE3.3 Definir los elementos del diseño, en cuanto a forma, volumen, color y textura, que caracterizan los peinados y recogidos en clientes de diferentes edades.

CE3.4 Realizar bocetos de peinados o recogidos en diferentes tipos de óvalos y elementos del rostro según su morfología con las correcciones que se pueden hacer a través del peinado, los recogidos, la barba, el bigote, las patillas.

CE3.5 Registrar en una ficha técnica, todos los datos relativos a las características del cliente con el fin de evaluar los elementos necesarios para llevar a cabo el diseño.

CE3.6 Realizar bocetos de diferentes diseños de los elementos pilosos del rostro que recojan correcciones de los diferentes tipos de óvalos utilizando, la longitud, el volumen, el color, el peso, la forma, detallando los puntos de anclaje, accesorios, adornos, u otros.

CE3.7 Identificar los aspectos técnicos a tener en cuenta en la elaboración de peinados para los diferentes medios: fotografía, televisión, cine, teatro, danza, otros, destacándolos en la elaboración del boceto.

CE3.8 Realizar bocetos con los elementos del diseño que caracterizan los peinados y recogidos de diferentes épocas históricas, tanto femeninos como masculinos, así como de diferentes edades y clases sociales.

C4: Elaborar propuestas para las transformaciones del cabello y estilos de peinados, recogidos y elementos pilosos del rostro, argumentando la selección de los aspectos técnicos y estéticos seleccionados.

CE4.1 Explicar como influyen los diferentes estilos de peinado, sobre las características físicas del rostro y de la figura.

CE4.2 Indicar cuál debe ser el contenido de una propuesta técnica tipo.

CE4.3 Explicar los criterios para definir la línea de argumentación en la presentación de la propuesta de cambios en el aspecto del cabello según el tipo de cliente.

CE4.4 En supuestos casos prácticos de elaboración y presentación de propuestas técnicas a supuestos clientes de distinta edad y sexo, debidamente caracterizados:

- Establecer el tipo de cambio a realizar y los aspectos sobre los que se va a incidir.
- Confeccionar las propuestas de peinados utilizando los recursos técnicos o nuevas tecnologías adecuadas a cada caso.
- Describir los procesos técnicos de transformaciones del cabello que intervendrán en la consecución de la propuesta, reconociéndolos en la ficha de trabajo correspondiente.
- Elaborar el diseño de la propuesta que se presentará posteriormente al cliente debidamente documentada.
- Seleccionar y utilizar el material de apoyo en función de los medios a utilizar.
- Explicar al supuesto cliente la repercusión de los cambios propuestos en su imagen personal.

CE4.5 En diferentes casos prácticos, debidamente caracterizados, realizar bocetos de diferentes estilos de peinados y recogidos utilizando técnicas de dibujo asistido por ordenador.

C5: Aplicar criterios y parámetros para la evaluación de la calidad en la prestación del servicio, analizando los resultados y las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir los resultados previstos.

CE5.1 Identificar los aspectos más importantes que han de ser evaluados para determinar la calidad del servicio prestado.

CE5.2 Enunciar preguntas tipo que permitan detectar el grado de satisfacción del cliente, tanto por el resultado final obtenido, como por la atención personal recibida.

CE5.3 Enumerar las causas de tipo técnico y de atención al cliente, que pueden dar lugar a deficiencias en la prestación del servicio en las distintas fases del proceso.

CE5.4 En un caso práctico de evaluación de la prestación de servicios con modelos, debidamente caracterizado:

- Contrastar el resultado final de los servicios prestados con las expectativas del supuesto cliente.
- Detectar las desviaciones producidas respecto de los resultados previstos, razonando sus causas tanto de tipo técnico como de atención.
- Esquematizar el proceso de prestación del servicio, asociando las anomalías detectadas con la fase en la que se han producido.
- Proponer medidas que permitan adecuar los resultados obtenidos a los resultados esperados.
- Aplicar técnicas de resolución de quejas en estos procesos.

CE5.5 Asesorar a un supuesto cliente sobre los cuidados, técnicas y cosméticos a aplicar para el mantenimiento y optimización de los resultados obtenidos.

CE5.6 Elaborar propuestas de venta de productos cosméticos adaptadas al nuevo estilo de peinado u otro cambio realizado.

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

C1 respecto a CE1.3, CE1.5 y CE1.6; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.2 y CE3.4; C4 respecto a CE4.1, CE4.2, CE4.4, CE4.5, CE4.6, CE4.7 y CE4.8; C5 respecto a CE5.3 y CE5.6; C6 respecto a CE6.2, 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.

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

Demostrar 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. Información y documentación aplicada al diseño de peinados, recogidos y elementos pilosos del rostro

Fuentes documentales para la elaboración de peinados: históricas, moda, sociales.

Técnicas de búsqueda de información.

Información sobre patrones de estilos: clásico, barroco, moderno, minimalista, otros.

Información para el estudio de los estilos de corte de cabello, coloración, peinados, acabados y recogidos.

Información sobre estilos innovadores.

2. Análisis de las necesidades/demandas del cliente de peluquería, medios audiovisuales y producciones escénicas

Métodos de Observación: directa, de imágenes analógicas/digitales.

Técnicas de entrevista.

Tipos de clientes.

Fases de la atención al cliente en un proceso de asesoramiento en peluquería y arreglo y conformación del vello piloso facial.

Características técnicas de los medios audiovisuales y producciones escénicas y su influencia en el peinado. La iluminación. Los planos.

3. Estudio integral del cliente: la morfología del cuerpo humano, características del cabello y elementos estéticos

Morfología del rostro y sus facciones: representaciones gráficas.

Morfología del cráneo, cuello y perfil.

Correcciones que pueden efectuarse con el peinado en casos de desproporciones u otras discordancias estéticas en el rostro o en la silueta. Representaciones gráficas.

Tipología de las personas según su morfología.

La armonía entre el peinado y la morfología del cuerpo humano.

Estudio de las características y condiciones del cabello: tipos y características del cuero cabelludo y del cabello. Características y condiciones del cabello.

Estudio estético del cliente y diseños de peinados.

Elementos del diseño: forma, volumen, color, textura, otros. Morfología y visajismo. Edad y estilo del cliente. Tipos de acontecimientos sociales. Desarrollo de bocetos. El diseño asistido por ordenador.

Aplicaciones informáticas específicas.

Elaboración de documentación técnica: ficha del cliente, informes, bocetos, informe de presentación de propuestas de cambios de imagen.

4. Control de calidad de los servicios de peluquería

Factores de calidad de los procesos de peluquería.

Parámetros para medir la calidad del servicio prestado.

La atención a clientes con necesidades especiales.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones:

Aula taller de 60 m2

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el asesoramiento a los clientes sobre su imagen personal, mediante el cuidado y transformación estética del cabello y el pelo del rostro, 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.

MÓDULO FORMATIVO	2 Color en peluquería
NIVEL	2
CÓDIGO	MF0348_2
Asociado a la UC	Realizar cambios de color totales o parciales en el cabello.
Duración horas	150

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Analizar el color y estado del cabello y del cuero cabelludo del cliente para determinar el cambio de coloración total o parcial más adecuado a sus demandas, necesidades y características.**
- CE1.1 Describir las técnicas para cambiar el color del cabello, explicando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas respecto de las demás.
- CE1.2 Enumerar y explicar los criterios utilizados para determinar el grado de porosidad, la flexibilidad, la proporción de canas y el color base del cabello.
- CE1.3 Explicar la coloración natural del cabello y la escala de tonos.
- CE1.4 Explicar las diferencias entre el cabello natural y el cabello teñido o decolorado.
- CE1.5 Describir los diferentes tipos de reflejos y su influencia sobre los tonos base
- CE1.6 Explicar las operaciones técnicas previas a los cambios de coloración capilar indicando en qué casos deben ser aplicadas cada una de ellas.
- CE1.7 En casos prácticos de determinación de procesos de cambios de coloración capilar:
- Clasificar, en la escala de colores y matices al uso, el tono natural y/o teñido y los reflejos del cabello.
 - Estimar el porcentaje de canas en el cabello.
 - Determinar la diferencia de tonos existente entre las distintas zonas de la cabellera y el tono que se pretende conseguir.
 - Deducir si es necesario realizar operaciones técnicas previas a la coloración y, en su caso, cual debe ser.
- C2: Seleccionar y preparar útiles, accesorios y cosméticos para la realización de una coloración o decoloración parcial o total del cabello, cejas, barba y bigote.**
- CE2.1 Clasificar los tintes según su composición, duración, finalidad y origen.
- CE2.2 En un caso práctico seleccionar los cosméticos de color teniendo en cuenta:
- El de tinte autorizado por la legislación vigente para los diferentes pelos y zonas como cabello, cejas, barba y bigote.
 - El estilo, edad y tipo de vida de la persona.
 - El resultado, efecto y duración que se quiera conseguir.
- CE2.3 Enumerar los útiles y accesorios requeridos en los procesos de cambio de color: coloración y decoloración.
- CE2.4 Determinar el tono más adecuado para el color que se quiere conseguir.
- CE2.5 Determinar el reflejo según las demandas del cliente, armonizando con el color de la piel y ojos.
- CE2.6 Explicar las técnicas para la aplicación de los distintos reflejos en peluquería.
- CE2.7 Describir los casos en los que está indicado aplicar técnicas previas a la tinción.
- CE2.8 En un caso práctico de preparación de cosméticos para la realización de un cambio de color:
- Determinar el producto o la mezcla de productos para conseguir un tono.
 - Realizar una dilución de peróxido de hidrógeno.
 - Realizar la mezcla de productos decolorantes atendiendo al grado de decoloración del cabello que se quiera conseguir.
- CE2.9 Desechar en condiciones de seguridad adecuadas el material de un solo uso siguiendo el protocolo establecido para la conservación adecuada del medio ambiente.
- C3: Adaptar el protocolo y aplicar las técnicas de cambio de color total o parcial del cabello, adaptándolas a las características y demandas del cliente.**
- CE3.1 Seleccionar la técnica y los cosméticos que se van a aplicar teniendo en cuenta las características del cabello y el resultado que se quiere conseguir total o parcial del cambio de color.
- CE3.2 Describir las medidas de protección para el profesional y el cliente.
- CE3.3 Lavar el cabello del cliente, cuando lo requiera la técnica elegida -coloración temporal y semipermanente-, sin aplicar productos acondicionadores que impidan la coloración correcta del cabello.
- CE3.4 Explicar la correcta aplicación de los productos teniendo en cuenta los parámetros que influyen en la coloración -tipo de producto, porosidad del cabello, existencia de canas, diferencias entre raíces y puntas, otros-.

CE3.5 En un caso práctico de cambio de color del cabello:

- Elegir los útiles, accesorios y productos adecuados.
- Elegir la técnica adecuada al resultado que se quiere conseguir.
- Acomodar y proteger al cliente según los requerimientos de la técnica que se vaya a realizar.
- Proteger las zonas de la piel del cliente expuestas a los productos colorantes con los medios adecuados para evitar manchas o irritaciones en la piel.
- Aplicar, si fuera necesario las técnicas previas a la coloración como decapado, pre-coloración o pre-oxidación.
- Realizar las mezclas de los productos, si procede, para obtener un tono intermedio o para formar el tinte de oxidación, en su caso.
- Aplicar el producto comenzando por las zonas que presenten una mayor dificultad en la tinción.
- Observar el proceso de coloración y controlar el tiempo de exposición.
- Eliminar los restos de los cosméticos colorantes, utilizando el champú adecuado y acondicionando el cabello.

CE3.6 En casos prácticos de cambios de coloración parcial del cabello, con modelos debidamente caracterizados, seleccionar:

- La técnica: gorro, plata, peine, otros.
- El tipo: monocolor, bicolor, tricolor, otros.
- Retoque en raíces.

CE3.7 En casos prácticos de realización de cambios de color en el pelo de barba, bigote y cejas

- Acomodar a la persona en la posición ergonómica adecuada y protegerla para prevenir la actuación indiscriminada de los productos colorantes y minimizar los riesgos de accidente.
- Realizar la prueba de sensibilidad a los productos colorantes en las condiciones adecuadas de aplicación, tiempo y cuidados, valorando los resultados obtenidos.
- Seleccionar y preparar los productos cosméticos realizando las operaciones fisicoquímicas necesarias, observando las indicaciones del fabricante.
- Aplicar los productos, manejando con destreza los útiles específicos.
- Determinar y controlar el tiempo de actuación de los productos sobre el pelo de barba, bigote y cejas.

C4: Adaptar el protocolo de una decoloración parcial o total para modificar el color del cabello y supervisar o aplicar la técnica, teniendo en cuenta las características del cabello del cliente y sus demandas.

CE4.1 Proteger al cliente con la indumentaria adecuada para evitar manchas.

CE4.2 Determinar la concentración de oxidante adecuada al estado del cabello y a la diferencia de tonos que se quiera decolorar y preparar la dilución del producto decolorante.

CE4.3 Realizar la mezcla de productos decolorantes y acelerador, en las proporciones que indique el fabricante, teniendo en cuenta el grado de decoloración que se quiera conseguir.

CE4.4 Aplicar el producto decolorante teniendo en cuenta si el efecto de decoloración es total o parcial, sobre cabello natural o teñido.

CE4.5 En un caso práctico de decoloración total del cabello sobre modelo:

- Realizar separaciones del cabello para facilitar el reparto homogéneo del producto.
- Aplicar el producto decolorante tomando mechas finas de cabello e impregnándolas totalmente cuando se quiera conseguir una decoloración con varios tonos de diferencia, lavando y aplicando el producto posteriormente en la raíz.
- Impregnar la mezcla de forma global cuando se quiera conseguir una pequeña diferencia de tonos.
- Aplicar la mezcla en la raíz del cabello cuando se trate de un "retoque", por crecimiento natural, cuando el cabello ha sido decolorado anteriormente.
- Controlar el proceso de decoloración hasta conseguir el tono deseado.
- Aplicar calor seco o húmedo si se quiere reducir el tiempo de exposición teniendo en cuenta no dañar, ni sensibilizar el cuero cabelludo del cliente.
- Aclarar abundantemente y añadir el producto colorante si se va a proceder a una coloración posterior.

CE4.6 En un caso práctico de decoloración parcial del cabello sobre modelo:

- Seleccionar los accesorios adecuados teniendo en cuenta el efecto que se quiera conseguir.
- Realizar la mezcla de productos decolorantes y su proporción teniendo en cuenta el grado de coloración que se pretenda.
- Aplicar la mezcla decolorante utilizando los accesorios seleccionados en condiciones de higiene y seguridad.
- Seleccionar la fuente de calor si el estado del cabello lo permite.
- Controlar el proceso de decoloración y lavar el producto de las zonas que se hayan decolorado hasta el tono deseado.
- Explicar cómo debe realizarse la aplicación del producto colorante, si se desea matizar el tono que va a resultar de la decoloración o teñir las zonas decoloradas con otro tono.
- Eliminar los restos de productos con el champú adecuado y aplicar un acondicionador.

C5: Evaluar el proceso y los resultados obtenidos de cambio de color en el cabello, proponiendo las modificaciones que han de realizarse para adecuar los resultados a lo previsto.

CE5.1 Analizar el resultado final del cambio de color identificando los aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.

CE5.2 Realizar cuestionarios con preguntas tipo que permitan detectar el grado de satisfacción del cliente por el resultado final obtenido y por la atención personal y profesional recibida.

CE5.3 Identificar las causas tanto de tipo técnico como de atención al cliente, que puede dar lugar a deficiencias en el servicio prestado.

Analizar las desviaciones producidas en el servicio prestado respecto de los resultados esperados, detectando sus causas.

CE5.4 En un caso práctico de evaluación del servicio de cambio de color:

- Identificar los indicadores de calidad en los procesos de cambios de coloración capilar.
- Identificar las desviaciones producidas respecto de los resultados previstos, razonando sus causas tanto de tipo técnico como de atención al cliente.
- Esquematizar el proceso de prestación del servicio relacionando las anomalías detectadas con la fase en la que se han producido.
- Proponer medidas correctoras que permitan adecuar los resultados obtenidos a los esperados.

CE5.5 Anotar en la ficha del cliente las incidencias del proceso para considerarlas en el próximo servicio.

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

C1 respecto a: CE1.6; C2 respecto a: CE2.1, CE2.2, CE2.3, CE2.4, CE2.5, CE2.8, CE2.9; C3 respecto a CE3.1, CE3.3, CE3.5, CE3.6, CE3; C4 respecto a CE4.1, CE4.2, CE4.3, CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2, CE5.4, CE5.5.

Otras capacidades:

- Realizar los procesos de peluquería, 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.
- Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- Demostrar 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

El color natural del cabello:

La coloración natural del cabello.

Tipos de pigmentos naturales del cabello.

Influencia de las alteraciones cromáticas del cabello en los procesos de cambios de color. Canicie.

La teoría del color y su influencia en los procesos de cambio de coloración capilar:

Colores primarios, secundarios y complementarios y su aplicación en los procesos de cambios de color en peluquería.

Escala de tonos.

Reflejos: tipos, importancia del reflejo en la tinción.

Cosméticos para los cambios de color:

Tipos de tinte según su origen y composición.

Tipos de tintes según su permanencia: coloración temporal, semipermanente y permanente.

Finalidad y efectos de los distintos tipos de colorantes.

Selección del tinte más adecuado al efecto que se quiere conseguir.

Preparación de un tinte de oxidación.

Cosméticos para la decoloración y el mordentado: oxidantes y aceleradores.

Agua oxigenada: dilución y mezclas de agua oxigenada. Precauciones, conservación y almacenamiento.

Prueba de tolerancia: pautas y criterios para su realización.

Adaptación de protocolos de procesos de coloración:

Cambios de coloración temporales: técnica y precauciones.

Cambios de coloración semipermanentes: colorantes vegetales, colorantes metálicos, colorantes directos y colorantes tono sobre tono.

Cambios de coloración permanente: técnicas, elección del colorante de oxidación y del oxidante. Preparación y aplicación de la mezcla.

Aplicación sobre cabello virgen: aclarado y oscurecimiento. Aplicación de retoques.

Técnica de la coloración parcial: con gorro, con peine, con plata, otros.

Tipos de coloración parcial: monocolor, bicolor, tricolor, otros.

Protocolos de procesos de decoloración capilar:

Fundamento de la decoloración.

Cosméticos decolorantes y aceleradores.

Poder decolorante de una mezcla.

Técnicas de la decoloración total.

Técnicas de decoloración parcial.

Técnicas de pigmentación, mordentado y decapado.

Seguridad e higiene en los procesos de cambio de coloración capilar:

Medidas de protección del profesional y del cliente.

Posiciones anatómicas del profesional y de la persona que recibe el servicio.

Prueba de sensibilidad.

Primeros auxilios.

Evaluación y control de calidad de los procesos de cambio de coloración capilar:

Parámetros que definen la calidad de los procesos de cambio de coloración capilar.

Medidas de corrección de desviaciones en los resultados obtenidos respecto a los deseados.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones:

Aula taller de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con los cambios de color de manera total o parcial y de cejas, barba y bigote de este campo profesional que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior y 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.

MÓDULO FORMATIVO	3 Corte de cabello y técnicas complementarias
NIVEL	2
CÓDIGO	MF0351_2
Asociado a la UC	Cortar el cabello y realizar el arreglo y rasurado de barba y bigote.
Duración horas	150

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Analizar las características del cabello, cuero cabelludo y la fisonomía del cliente, relacionándolas con sus demandas y con los estilos de moda para seleccionar la forma o tipo del corte de cabello más idóneos.**
- CE1.1 Clasificar los diferentes tipos de cabellos según su forma, grosor, cantidad, estado y tipo de emulsión epicutánea.
 - CE1.2 Describir las características personales tanto del cabello como del cuero cabelludo que tienen influencia en el corte y marcar en un gráfico su situación.
 - CE1.3 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, describir la relación entre la longitud y los volúmenes del cabello con las características físicas como:
 - Tamaño y forma de la cabeza.
 - Morfología del rostro.
 - Longitud del cuello.
 - Altura.
 - CE1.4 Describir las tendencias de moda del corte de cabello y su aplicación a los diferentes tipos de óvalos y perfiles.
 - CE1.5 En un supuesto práctico debidamente caracterizado y con ayuda de bocetos, seleccionar los volúmenes y la longitud del cabello según el:
 - Tipo de óvalo.
 - Tipo de frente.
 - Tipo de perfil.
 - CE1.6 Elaborar fichas técnicas de recogida de información de las características del cliente, sus demandas y necesidades.
 - CE1.7 Definir las características de las formas o tipos de corte básicos denominados en su caída natural compacto; y fuera de su caída natural: degradado, en capas progresivas, en capas uniforme, otras, que solas o asociadas permiten realizar los diferentes estilos de corte.
- C2: Analizar los criterios de selección de herramientas, accesorios, útiles y cosméticos para la realización de cambios en la longitud del cabello, según diferentes estilos y las necesidades y demandas del cliente.**
- CE2.1 Enumerar los útiles y herramientas requeridos en el proceso de corte del cabello.
 - CE2.2 Explicar el proceso del corte y sus fases, relacionándolo con los productos, medios, y útiles empleados en cada una de ellas y las modificaciones producidas en la longitud, volumen y textura del cabello.
 - CE2.3 En un supuesto práctico de corte de cabello seleccionar:
 - Los cosméticos para su preparación.
 - Las herramientas.
 - Las técnicas a realizar con cada herramienta.
- C3: Adaptar el protocolo del proceso del corte de cabello y sus fases identificando los medios técnicos, los materiales y los productos necesarios en cada una de ellas.**
- CE3.1 Explicar las características personales que no se pueden cambiar y que tienen influencia en el corte.
 - CE3.2 En un supuesto práctico de adaptación de un corte a una persona debidamente caracterizada, seleccionar:
 - Las secciones.
 - Las líneas.
 - El esquema de proyección espacial de longitudes.
 - El patrón de longitud de la mecha guía.
 - El tipo y dirección de la mecha o mechas guía.
 - El ángulo de proyección de las mechas.
 - El orden del corte.
 - CE3.3 Definir las formas básicas o tipos de corte: compacta, en capas degradadas, en capas incrementadas y en capas uniformes, que solas o asociadas permiten realizar diferentes estilos de corte de cabello.
 - CE3.4 Elaborar fichas que recojan las fases del corte, las herramientas, materiales y productos que se utilizan en cada una de ellas.
 - CE3.5 Explicar los criterios de selección de los cosméticos que se usan en la preparación del cabello para el corte.
 - CE3.6 Aplicar los diferentes métodos para desinfectar o esterilizar los materiales, útiles y herramientas utilizados en el corte de cabello.
- C4: Realizar las diferentes técnicas y estilos de corte de cabello de acuerdo a las características y demandas**

del cliente y respetando las normas de seguridad e higiene necesarias en el proceso.

CE4.1 Acomodar al cliente en la posición anatómica adecuada y prepararlo en las condiciones de seguridad e higiene para su protección.

CE4.2 Planificar el corte y su estrategia realizando la representación gráfica de la proyección espacial de las longitudes del cabello y definiendo los elementos técnicos necesarios.

CE4.3 Describir las distintas técnicas que se pueden aplicar relacionándolas con las diferentes herramientas que se utilizan en el corte de cabello.

CE4.4 Realizar cortes de las formas básicas: compacta o en su caída natural, degradada, en capas incrementadas y en capas igualadas.

CE4.5 En casos prácticos de realización de técnicas previas al cambio de la longitud del cabello:

- Aplicar los métodos de limpieza, desinfección y esterilización a las distintas herramientas de corte y material auxiliar utilizado en los procesos de corte y colocar el equipo necesario ordenado y en una zona de fácil acceso.
- Preparar al cliente con las medidas de protección adecuadas para esta técnica.
- Observar al cliente al natural y frente al espejo en todas las posiciones.
- Seleccionar el estilo de corte adecuado a las características del cliente.
- Aplicar los cosméticos específicos para la preparación del cabello de acuerdo a las normas dictadas por el fabricante.
- Preparar y distribuir el cabello en "particiones", en función del estilo de corte que se pretende obtener y de la técnica que se ha de utilizar.

CE4.6 En un supuesto práctico sobre un modelo debidamente caracterizado realizar:

- La selección del estilo.
- El diseño de la forma del corte o la representación gráfica de la longitud del cabello.
- La elección del ángulo de proyección.
- La elección del tipo y dirección de la mecha o mechones guía.
- La elección de las técnicas a utilizar.
- La realización del corte.

CE4.7 En un caso práctico debidamente caracterizado, utilizando todas las herramientas de las que se disponga, aplicar las siguientes técnicas de corte: punteado, corte: recto, curvo, desigual, entresacado, plumado, degradado, deslizado, desfilado, capeado, puntas hacia dentro, hacia fuera, rectas y desiguales.

CE4.8 En casos prácticos de realización de técnicas de cambio de la longitud del cabello:

- Determinar el esquema de la longitud del cabello que va a servir de base al corte.
- Elegir la situación y longitud de la "mecha guía", en función del estilo y longitud que se desee obtener.
- Manejar con destreza las herramientas de corte y auxiliares durante la realización de las diferentes técnicas.
- Integrar y realizar secuencialmente las técnicas de corte y de acabado del cabello para obtener el resultado deseado.
- Eliminar con los útiles y productos idóneos los restos de cabello cortado, una vez finalizada la ejecución técnica.
- Explicar, una vez realizado el corte de cabello, la forma en la que este debe ser secado para obtener el resultado pretendido.
- Mantener los medios técnicos y productos necesarios y auxiliares para el corte de cabello, en perfectas condiciones higiénico-sanitarias para su uso.

CE4.9 Explicar los accidentes que se producen con más frecuencia en la aplicación de técnicas de corte de cabello, relacionándolos con las causas que los provocan así como las medidas preventivas que se deben tomar.

C5: Adaptar protocolos de técnicas de rasurado y arreglo de barba y bigote en condiciones de seguridad e higiene a las características del cliente y realizar con habilidad y destreza dichas técnicas

CE5.1 Explicar la estructura, fisiología y alteraciones más frecuentes de la piel pilosa del rostro.

CE5.2 Describir las alteraciones patológicas de la piel del rostro que aconsejen derivar al cliente a un especialista.

CE5.3 Relacionar las técnicas de arreglo y rasurado de barba y bigote con las posiciones anatómicas adecuadas para su realización y con las medidas de seguridad e higiene que deben adoptarse para proteger al cliente.

CE5.4 En casos prácticos de aplicación de técnicas de arreglo y rasurado de barba y bigote:

- Preparar los útiles de corte y auxiliares para arreglo y rasurado de barba y bigote, comprobando su buen funcionamiento y que cumplen las condiciones higiénico-sanitarias para su utilización.
- Acomodar al cliente en la posición anatómica correcta y protegerle para la aplicación de estas técnicas.
- Aplicar los productos cosméticos pre-afeitado, para el afeitado y post-afeitado, en función del tipo de piel y barba y de los requerimientos de la técnica.
- Arreglar o rasurar la barba y el bigote del cliente, en función de sus características anatómicas, de la morfología de su rostro y de la dirección de implantación del pelo.

CE5.5 Explicar los tipos de accidentes más frecuentes que pueden producirse en la aplicación de técnicas de arreglo y rasurado de barba y bigote, para relacionarlos con las causas que los producen y con las medidas preventivas que se deben adoptar.

CE5.6 Definir los criterios que aconsejan en qué casos deben aplicarse primeros auxilios en el salón de peluquería o avisar a los servicios médicos, remitir a un cliente a un centro sanitario y explicar las actuaciones que se deben realizar en cada situación.

CE5.7 En un supuesto práctico de accidente en un proceso de corte de cabello o de rasurado o arreglo de barba y bigote:

- Identificar signos y síntomas de reacciones adversas a los productos cosméticos utilizados.
- Explicar las medidas que han de tomarse ante la detección de los signos y síntomas anteriormente identificados.
- Explicar las precauciones y las medidas de primeros auxilios que han de aplicarse cuando se produce un corte por accidente o una reacción adversa ante la aplicación de productos cosméticos.

C6: Evaluar el proceso y los resultados obtenidos en los cambios de estilo de corte del cabello y arreglo y conformación de barba y bigote, proponiendo las modificaciones que han de realizarse para adecuar los resultados a lo previsto.

CE6.1 Analizar el resultado final del cambio de longitud y estilo del cabello y arreglo y conformación de barba y bigote, identificando los aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.

CE6.2 Realizar cuestionarios con preguntas tipo que permitan detectar el grado de satisfacción del cliente por el resultado final obtenido y por la atención personal y profesional recibida.

CE6.3 Identificar las causas tanto de tipo técnico como de atención al cliente, que pueden dar lugar a deficiencias en el servicio de corte o arreglo y conformación de barba y bigote.

CE6.4 En un caso práctico de evaluación del servicio de corte de cabello:

- Identificar los indicadores de calidad en el proceso.
- Identificar las desviaciones producidas respecto de los resultados previstos, razonando sus causas tanto de tipo técnico como de atención al cliente.
- Esquematizar el proceso de prestación del servicio relacionando las anomalías detectadas con la fase en la que se han producido.
- Proponer medidas correctoras que permitan adecuar los resultados obtenidos a los esperados.

CE6.5 Anotar en la ficha del cliente las incidencias del proceso para considerarlas en el próximo servicio.

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

C1 respecto a CE1.3, CE1.5, CE1.6; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a C3.2, CE3.4; C4 respecto de CE4.1, CE4.2, CE4.4 CE4.5, CE4.6, CE4.7, CE4.8; C5 respecto a C5.3, CE5.6; C6 respecto a C6.2, CE6.4, 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.
- Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- Demostrar 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

Conceptos anatomo-fisiológicos del órgano cutáneo y sus anexos de interés para el corte:

Estructura y fisiología de la piel y sus anexos aplicados al corte.

Características y tipos de cuero cabelludo.

Características y tipo de cabellos.

Alteraciones del cabello de influencia en el corte.

Preparación para el corte:

Preparación del profesional.

Imagen del profesional: aspecto, higiene, vestuario, accesorios.

Posturas de trabajo: tronco, brazos, cabeza, manos.

Preparación del cliente: posiciones anatómicas, protección y preparación.

Preparación del cabello:

- Grado de humedad.
- Cosméticos específicos.
- Separaciones del cabello. Zonas de trabajo o secciones: superior, laterales, posterior.
- Particiones.

- Líneas: de división.

Herramientas y sus técnicas:

- Las tijeras y el peine: elección y manejo.
- Técnica que se realizan con las tijeras: cuadrada o recta, desfilado, entresacado o descargado, despuntado, dentado.

La navaja: de hoja abierta o protegida.

- Manejo de la navaja: posición abierta, acción de cortar; posición de la navaja cerrada, acción de peinar.
- Técnicas con la navaja: desfilado profundo, desfilado, raspado, otras.

La maquinilla.

- Técnicas y manejo: cortar en sentido ascendente al crecimiento del pelo, perfilar contornos, cortar longitudes mayores con ayuda del peine como si fueran unas tijeras, otras.

Precauciones, limpieza, desinfección, esterilización y mantenimiento de las diferentes herramientas.

Aspectos personales que influyen en el corte de cabello:

Tipo de cabello.

Caída natural.

Distribución.

Densidad.

Ángulo de nacimiento.

Línea de nacimiento o implantación del cabello: frente, laterales y nuca.

Dirección de crecimiento: remolinos.

El corte de cabello:

Secciones.

Líneas y su dirección: de corte, de contorno; horizontales, verticales, oblicuas o diagonales.

Patrón de medida de longitud de la mecha guía.

Mecha-guía: tipos y direcciones.

Ángulo de inclinación o proyección de la mecha a cortar.

Disposición.

Peso.

Proporciones.

Características de las formas o tipos básicos del corte de cabello:

- En su caída natural o cortes compactos.
- Fuera de su caída natural: cortes degradados, en capas progresivas, en capas igualadas, asociación de las diferentes formas.
- Análisis de las diferentes formas o tipos de corte.

- Representación gráfica de las proyecciones espaciales de las longitudes del cabello en los diferentes tipos de cortes.

- Técnicas.

- Diferentes estilos a través del acabado.

Estudio de la morfología del rostro y sus facciones:

Morfología del rostro. Proporciones y geometría.

Otros elementos del rostro: frente, mentón, cuello.

Estudio del perfil.

Características corporales:

Tipos de complexión.

Cortes personalizados:

Selección del estilo: la comunicación con el cliente.

Técnicas para identificar gustos y expectativas.

Elementos del diseño.

Técnicas según el tipo de cabello y las características y necesidades del cliente.

Técnicas coordinadas: corte/color, precorte/forma/color, corte/forma/color.

Cuidados de barba y bigote:

Estructura, fisiología y patología de la piel pilosa y masculina. Alteraciones estéticas. Preparación y protección del cliente. Arreglo y rasurado de barba y bigote: la morfología, el nacimiento del pelo, los remolinos. Preparación del pelo y la piel para el rasurado. Cuidados de higiene pre y post afeitado.

Control de calidad de los procesos de corte del cabello y arreglo y conformación de barba y bigote:

Parámetros que determinan la calidad en los trabajos técnicos de corte del cabello.

Medidas de corrección de desviaciones en los resultados obtenidos respecto a los deseados en los procesos de cambios de forma permanente.

Métodos para realizar la evaluación y el control de calidad de los procesos de corte de cabello y arreglo y conformación de barba y bigote.

Técnicas de resolución de quejas en estos procesos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones:

Aula taller de 60 m2

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la capacidad de modificar la longitud del cabello y el arreglo y rasurado de barba y bigote que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior y 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.

MÓDULO FORMATIVO	4 Protocolos técnicos y peinados para peluquerías y producciones audiovisuales y escénicas
NIVEL	3
CÓDIGO	MF0794_3
Asociado a la UC	Realizar protocolos técnicos y peinados para peluquerías y producciones audiovisuales y escénicas
Duración horas	180

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Elaborar protocolos normalizados de trabajos técnicos de los diferentes procesos de peinados y elementos faciales pilosos, que se realizan en peluquerías y producciones audiovisuales y escénicas.**
- CE1.1 Describir el método a seguir para la elaboración de protocolos normalizados de trabajos técnicos de peluquería.
- CE1.2 Identificar los trabajos técnicos de peluquería que deben recogerse en protocolos normalizados de trabajo.
- CE1.3 Elaborar un cuadro que recoja los aspectos comunes y las diferencias de los trabajos técnicos de peluquería que se realizan en salones, para producciones audiovisuales y escénicas.
- CE1.4 Realizar protocolos normalizados de los diferentes trabajos técnicos de peluquería, adaptados a salones y a producciones audiovisuales y escénicas, describiendo las diferentes fases y los medios necesarios en cada una de ellas.
- CE1.5 En un caso práctico, debidamente caracterizado, elaborar los siguientes protocolos de trabajos técnicos para salones de peluquería, que recojan las fases, los medios y los tiempos comerciales de realización:
- Higiene y acondicionamiento de diferentes tipos de cabellos.
 - Cortes de cabello femeninos y masculinos.
 - Cambios de color totales y parciales.
 - Cambios de forma permanente.
 - Peinados y acabados con diferentes técnicas: rulos, secador de mano, otros.
 - Recogidos.
- CE1.6 Dado un guión cinematográfico, realizar los protocolos normalizados de los trabajos técnicos de peluquería de cada uno de los personajes que intervengan en la película.
- CE1.7 En un supuesto práctico de preparación de un desfile de moda, convenientemente caracterizado:
- Interpretar las instrucciones del diseñador o diseñadores.
 - Realizar los protocolos normalizados de los diferentes peinados que se vayan a lucir.
- C2: Seleccionar los elementos técnicos necesarios o auxiliares para la preparación y protección del profesional y atención, del supuesto cliente garantizando las condiciones higiénico-sanitarias.**
- CE2.1 Describir los espacios, medios, equipos y cosméticos necesarios para la realización de procesos de peluquería clásica y avanzada.
- CE2.2 Clasificar los cosméticos para: la higiene, el acondicionamiento, los cambios de forma y de color según su composición, forma cosmética y efectos que producen sobre el cabello.
- CE2.3 Explicar los tipos de separaciones y particiones del cabello en función de las diferentes técnicas y estilos de peinados y recogidos que se pueden realizar.
- CE2.4 En un caso práctico debidamente caracterizado de elaboración de diferentes peinados:
- Describir los cosméticos de higiene y acondicionamiento del cabello más adecuados para el resultado que se pretende conseguir.
 - Indicar las formas cosméticas y activos cosméticos que se deben utilizar para el acabado y fijación de diferentes tipos de peinados y recogidos.
- CE2.5 En casos prácticos debidamente caracterizados de cambios de color y de forma permanente:
- Describir las medias de prevención y las de protección, previas y posteriores a la aplicación de tintes de oxidación.
 - Describir las medias de prevención y las de protección, previas y posteriores a la aplicación de cosméticos para el cambio de forma permanente.
 - Seleccionar los cosméticos describiendo sus principios activos y mecanismos de actuación.
 - Realizar las operaciones necesarias para preparar los diferentes cosméticos antes de su aplicación.
- CE2.6 Explicar las posiciones anatómicas más adecuadas que debe adoptar el profesional en relación con las distintas técnicas de trabajo.
- C3: Aplicar técnicas de observación y entrevista al análisis de las características del cabello y seleccionar los medios necesarios para realizar técnicas de peluquería avanzada.**
- CE3.1 Describir la estructura del cuero cabelludo y sus anexos relacionándola con las funciones que realizan.
- CE3.2 Describir la estructura del cabello, sus características y propiedades.
- CE3.3 Identificar los tipos de cabello, características físicas como: permeabilidad o porosidad, calibre, textura, otros, así como su disposición y distribución en el cuero cabelludo y su influencia en los distintos procesos de peluquería.

CE3.4 Describir las alteraciones estructurales del cabello y explicar su repercusión en los procesos de peluquería.

CE3.5 En casos prácticos de estudio y valoración del cabello debidamente caracterizado:

- Observar directamente y/o con métodos de aumento de la imagen como lupas o micro cámaras, microvisor, otros, el estado del cuero cabelludo y el cabello.
- Comprobar por observación directa las características biológicas del cabello, en cuanto a cantidad, distribución, longitud, textura, dirección, otros.
- Observar el grado de permeabilidad o porosidad y procesos físicos y químicos sufridos por el cabello describiendo su estado.
- Registrar en una ficha técnica los datos obtenidos en la observación y exploración del cabello y cuero cabelludo, realizando una valoración de los mismos.
- Indicar los útiles, materiales y cosméticos a emplear según las distintas técnicas que se vayan a utilizar.

CE3.6 En casos prácticos debidamente caracterizados:

- Aplicar las técnicas de entrevista que permitan definir el diseño de acuerdo a las demandas del cliente y registrarlas en la ficha técnica.
- Seleccionar las técnicas adecuadas para realizar el diseño, en función de la observación realizada.
- Seleccionar y clasificar los cosméticos, según su composición, forma y efecto sobre el peinado.
- Definir las pautas de aplicación y la dosimetría de los distintos cosméticos que se utilizan en un cambio de forma.
- Seleccionar y clasificar los accesorios y aparatos según el estado del cabello y la técnica a emplear comprobando su estado y respetando las indicaciones del fabricante.
- Seleccionar pelucas, postizos y accesorios, en función de la cantidad y longitud del cabello y de los resultados que se pretenden conseguir.

C4: Diseñar protocolos personalizados para la realización de trabajos técnicos en peluquerías y en medios audiovisuales y producciones escénicas.

CE4.1 Enumerar distintas propuestas técnicas de trabajo que pueden solicitar los clientes de peluquerías y medios audiovisuales o escénicos.

CE4.2 Explicar las características y alteraciones estéticas en general del cabello y del cuero cabelludo e identificarlas para elaborar protocolos normalizados de trabajos técnicos.

CE4.3 Diseñar trabajos técnicos de peluquería personalizados identificando y seleccionando las técnicas y los cosméticos más adecuados a las características y demandas de la persona.

CE4.4 Elaborar protocolos personalizados de trabajos técnicos de peluquería: higiene y acondicionado, corte, color, cambios de forma y otros.

CE4.5 En diferentes casos prácticos con supuestos clientes, debidamente caracterizados, de procesos de peluquería: higiene, acondicionamiento, corte, cambios de forma temporal o permanente, cambios de color, cosméticos, técnicas y aparatos:

- Identificar el perfil de los modelos.
- Seleccionar los trabajos técnicos de peluquería adaptándolos al tipo de centro o medio: audiovisual o escénico.
- Describir distintos protocolos de trabajo según las necesidades del tipo de cliente seleccionado.

CE4.6 En diferentes casos prácticos con modelo:

- Adaptar y personalizar protocolos normalizados de trabajos técnicos de peluquería, teniendo en cuenta las demandas y necesidades del cliente.
- Registrar en la ficha técnica los datos relativos al cliente y al protocolo de trabajo, indicando el número de técnicas, la secuenciación y periodicidad del mismo.
- Diseñar propuestas alternativas que se adapten a sus necesidades y demandas.

C5: Aplicar cambios de forma temporales que sirvan como base para la elaboración de peinados y recogidos con técnicas clásicas y avanzadas.

CE5.1 Explicar los fundamentos científicos en los que se basan los cambios de forma temporales indicando sus efectos sobre la fibra capilar.

CE5.2 Detectar los factores que influyen en la selección o exclusión de técnicas para el cambio de forma temporal.

CE5.3 Especificar los resultados que se obtienen en la ondulación temporal al utilizar los diferentes tipos de moldes.

CE5.4 Realizar dibujos con los moldes en diferente orden y dirección, relacionándolos con los resultados que se pueden obtener.

CE5.5 Describir las fases de los procesos de cambios de forma temporal en el cabello indicando las operaciones técnicas que han de realizarse en cada fase y los equipos y cosméticos que intervienen.

CE5.6 En casos prácticos de realización de cambios de forma temporales, debidamente caracterizados:

- Seleccionar y preparar los productos, utensilios y accesorios necesarios para realizar el peinado o recogido.
- Supervisar las operaciones técnicas de higiene del cabello para la realización de cambios temporales.
- Aplicar el producto acondicionador y fijador recomendado por el fabricante.
- Partiendo de distintos estilos de peinados realizar los montajes que sirvan de base para su realización.

C6: Aplicar técnicas de dirección y supervisión en la realización de cambios de forma permanentes que sirvan como base para la elaboración de peinados y recogidos con técnicas clásicas y avanzadas.

CE6.1 Explicar los fundamentos científicos en los que se basan los cambios de forma permanentes indicando sus características.

CE6.2 Detectar los factores que influyen en la selección de los cosméticos reductores para el cambio de forma permanente.

CE6.3 Especificar los resultados que se obtienen en la ondulación permanente al utilizar los diferentes tipos de moldes o de colocación con respecto a la raíz.

CE6.4 Realizar dibujos con los moldes en diferente orden y dirección, relacionándolos con los resultados que se pueden obtener.

CE6.5 Explicar las fases del proceso de cambio de forma permanente en el cabello indicando las operaciones técnicas que han de realizarse en cada fase y accesorios y cosméticos que intervienen.

CE6.6 En casos prácticos de realización de cambios de forma permanentes, debidamente caracterizados:

- Seleccionar y preparar los productos con la fuerza y dosimetría específica, según el tipo y estado del cabello y los moldes en función de su longitud y densidad.
- Seleccionar el champú adecuado para la higiene del cabello previa a la realización del cambio de forma permanente.
- Indicar las secciones en función del montaje elegido.
- Supervisar que la aplicación del cosmético reductor para que se realice de forma homogénea: En cada mecha antes de colocar los moldes: técnica directa. Después de colocar los moldes: técnica indirecta. Otras técnicas.
- Supervisar el aclarado del líquido reductor y la aplicación el neutralizante, controlando el tiempo de actuación necesario con el control del rizo.

C7: Aplicar técnicas de elaboración de peinados y recogidos asociando diferentes trabajos técnicos para adaptarlos a las demandas y necesidades del cliente o de los medios audiovisuales, escénicos y publicitarios.

CE7.1 Realizar un esquema de los diferentes peinados y recogidos que se pueden realizar sobre cada tipo de óvalo analizando sus peculiaridades para corregirlas a través de los diferentes estilos.

CE7.2 Realizar peinados asociando las diferentes técnicas de peluquería como color, corte y cambio de forma temporal y acabados sobre muñecas y modelos.

CE7.3 En un caso práctico debidamente caracterizado, realizar recogidos sobre muñecas, adaptando postizos y adornos.

CE7.4 En un caso práctico debidamente caracterizado de un peinado histórico, para aplicar sobre una modelo en un medios audiovisuales como fotografía, vídeo, cine, indicar:

- Diferencias existentes entre la modelo y el peinado a conseguir respecto a la longitud, color y forma.
- Características del medio audiovisual que se deben tener en cuenta por su influencia en la elaboración del peinado.
- Indicar los cambios a realizar en la modelo y las técnicas asociadas que se deben aplicar.
- Determinar si es necesario la aplicación de alguna prótesis capilar: postizos, pelucas y/o extensiones.
- Describir los cosméticos mas adecuados para conseguir el resultado final, asociándolos a cada una de las técnicas.
- Indicar los accesorios y apliques que se deben utilizar.
- Describir la influencia de los cosméticos para el acabado y fijación del peinado.

CE7.5 En casos prácticos debidamente caracterizados, realizar:

- Peinados y recogidos de diferentes estilos para pasarela, aplicando adornos y postizos.
- Peinados y/o recogidos para anuncios publicitarios en fotografía.
- Peinados y/o recogidos para anuncios publicitarios en televisión.

C8: Evaluar los parámetros que determinan la calidad en los servicios de peinados y recogidos.

CE8.1 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.

CE8.2 Detectar y analizar las desviaciones producidas en los resultados obtenidos con respecto a los previstos.

CE8.3 Enumerar las causas de carácter técnico o de atención personal y comunicación con el cliente, que pueden originar deficiencias en el servicio.

CE8.4 Esquematizar el proceso de prestación del servicio, asociando las desviaciones detectadas con las fases en las que se hayan producido.

CE8.5 Aplicar medidas que permitan corregir las deficiencias y optimizar los resultados en la prestación del servicio para una mejora continua.

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

CE1.3; C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.1, CE4.2, CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2 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.

Mostrar autonomía en la resolución de 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.

Respetar la confidencialidad de la información.

Contenidos

1. Protocolización de los trabajos técnicos y peinados para peluquería y producciones audiovisuales y escénicas

Elementos del protocolo: procesos, secuenciación, temporalización, medios técnicos, productos y aparatos.
Protocolos normalizados de procesos técnicos: color, cambios de forma, corte, extensiones, peinados y recogidos

Protocolos de atención al cliente.

Protocolos específicos para los trabajos técnicos en los medios audiovisuales y escénicos. Parámetros a considerar: distancia del espectador, tipo de plano, tipo de iluminación y otros.

2. Estudio del cabello y cuero cabelludo relacionados con los procesos de peluquería

Estructura, fisiología y funciones del cuero cabelludo.

Anexos cutáneos: secreciones y funciones.

El cabello: estructura, composición y propiedades.

Alteraciones estructurales del cabello que pueden influir en la elaboración de peinados.

Alteraciones del cuero cabelludo.

Aparatos y medios para el análisis del cuero cabelludo y cabello: lupas, luz de Wood, micro-cámara, medidores del: pH, hidratación, lipidación y queratinización.

3. Cosméticos y aparatos específicos para peinados, acabados y recogidos

Cosméticos: Composición, formas cosméticas y mecanismos de actuación.

Criterios de selección e indicaciones.

Pautas para su correcta preparación, manipulación, aplicación y conservación.

Aparatos: de calor seco y húmedo.

Criterios de selección.

4. Cambios de forma temporal y permanente para crear bases de peinados con técnicas clásicas y avanzadas

El cabello: estructuras que se modifican por las técnicas para cambiar temporal y permanentemente la forma.

Fundamentos científicos de los cambios de forma temporales.

Fundamentos científicos de los cambios de forma permanentes.

Métodos y cosméticos para los cambios de forma temporales.

Métodos y cosméticos cambios de forma permanentes.

Factores que influyen en la selección de los cosméticos para los cambios de forma permanentes.

Accesorios, moldes, planchas, otros que se utilizan en las ondulaciones y alisados permanentes.

Precauciones a considerar cuando se asocian técnicas de cambios de color y de forma permanentes.

5. Peinados, acabados y recogidos con técnicas avanzadas

Protocolos de realización de peinados, acabados y recogidos.

Procedimientos para los cambios de forma temporales.

Técnicas de base para los peinados.

Cambios de forma temporales: Moldeados al agua como anillas y ondas al agua. Cambios de forma mediante moldes. Moldeados térmicos: secador de mano, tenacillas y planchas. Cambios de forma permanentes: Moldeados al agua como anillas y ondas al agua. Cambios de forma mediante moldes.

Moldeados térmicos: secador de mano, tenacillas y planchas

Estilos clásicos e innovadores.

Acabados: tipos.

Recogidos y técnicas: bucles, trenzados, cocas y otros.

Técnicas asociadas al peinado: color, corte, otras.

Criterios para asociación de técnicas.

Precauciones a considerar cuando se asocian los distintos tipos de técnicas.

Peinados para moda, pasarela, publicidad, medios audiovisuales y producciones escénicas: características y técnicas.

6. Postizos, pelucas y extensiones

Postizos y pelucas: Clasificación de postizos y pelucas. Aplicación y adaptación de postizos. Cuidados, mantenimiento y conservación de postizos.

Pelucas: peinado y preparación, colocación y adaptación, cuidados, conservación y mantenimiento.

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. La aplicación de extensiones en la peluquería étnica. Cuidados de las extensiones.

7. Seguridad, higiene y calidad en los procesos de peluquería avanzada

Medidas de protección personal del profesional y del cliente.

Medidas ergonómicas y de higiene postural en los procesos de cambios de forma temporal.

Medidas de higiene, desinfección y esterilización aplicadas a los procesos de peluquería.

Parámetros que definen la calidad de los procesos de peinados, acabado, recogidos y aplicación de extensiones.

Métodos para realizar la evaluación y el control de calidad de los procesos de peinados y recogidos con técnicas clásicas y avanzadas con aplicación de postizos, pelucas, extensiones, tocados sombreros y adornos.

Pautas para la propuesta de medidas correctoras de estos servicios.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones:

Aula taller de 60 m2

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de protocolos técnicos y peinados para peluquerías y producciones audiovisuales y escénicas 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.

MÓDULO FORMATIVO	5 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 horas	60

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 tratamientos 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

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.

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

Demostrar 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 m2

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.