



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASESORÍA INTEGRAL DE  
IMAGEN PERSONAL**

**Código: IMP395\_3**

**NIVEL: 3**

**GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA  
PROFESIONAL**

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE  
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



FONDO SOCIAL EUROPEO

El FSE invierte en tu futuro



## ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia	5
3. Guía de Evidencia de la UC1248_3 Realizar el estudio de la imagen personal para proponer proyectos de cambio personalizados	7
4. Guía de Evidencia de la UC1249_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro	29
5. Guía de Evidencia de la UC1250_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante cuidados estéticos	49
6. Guía de Evidencia de la UC1251_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante la indumentaria y los complementos	73
7. Guía de Evidencia de la UC1252_3: Asesorar al cliente en las actuaciones de protocolo y usos sociales relacionados con la imagen personal	93
8. Guía de Evidencia de la UC1253_3: Asesorar al cliente en técnicas de comunicación relacionadas con la imagen personal	113
9. Glosario de términos utilizado en Asesoría integral de imagen personal	135



## 1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.



Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

## 2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

**Primero.-** Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

**Segundo.-** Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

**Tercero.-** Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia**– que permiten valorar las evidencias



indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1248\_3 Realizar el estudio de la imagen personal para proponer proyectos de cambio personalizados”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASESORÍA INTEGRAL DE IMAGEN PERSONAL**

**Código: IMP395\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1248\_3: Realizar el estudio de la imagen personal para proponer proyectos de cambio personalizados.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la realización del estudio de la imagen personal para proponer proyectos de cambio personalizados, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. **Crear una base de información sobre patrones estéticos para el asesoramiento en imagen personal y la gestión de su desarrollo.**





- 1.1 Clasificar la información de los clientes tipo para que sirva de base, estableciéndola en función de las características físicas, el perfil psicológico y las características sociolaborales.
- 1.2 Conseguir la información de las materias que conforman la asesoría de imagen personal tales como peluquería, estética, estilismo, protocolo y comunicación.
- 1.3 Obtener información sobre los cánones de belleza que permitan corregir, resaltar y mantener las características de la imagen, según los objetivos de la asesoría.
- 1.4 Organizar el fichero de especialistas colaboradores atendiendo a criterios de situación geográfica, horario de atención al cliente, variedad de estilos, precio, entre otros.
- 1.5 Elaborar el fichero de estilos en función de criterios estéticos de moda, edad, sexo, sociales, laborales, entre otros, teniendo en cuenta los objetivos de la asesoría de imagen personal.
- 1.6 Organizar los archivos de la documentación según los criterios establecidos atendiendo a las materias que configuran la imagen personal tales como estética, peluquería, estilismo, comunicación, protocolo y usos sociales.
- 1.7 Tener los ficheros ordenados y actualizados, poniendo en marcha los mecanismos que aseguren su actualización.

**2. *Elaborar los soportes de la documentación técnica que incluyan las especificaciones para la elaboración de los proyectos de asesoría de imagen personal y los procesos implicados en su desarrollo, cumpliendo la normativa sobre protección de datos del cliente.***

- 2.1 Establecer las pautas para la elaboración de la documentación para el desarrollo de proyectos de asesoría de imagen integral, de acuerdo a las necesidades de cada área de trabajo.
- 2.2 Elaborar documentos (fichas, cuestionarios para el estudio del cliente, informes para los colaboradores, propuestas y presupuestos, contratos, otros) con los datos y especificaciones técnicas, en soportes manuales o informáticos y aplicando la terminología específica en cada caso.
- 2.3 Organizar la documentación del cliente teniendo en cuenta las características físicas, antropométricas, psicológicas, sociales, laborales, entre otras.
- 2.4 Elaborar el material gráfico, organizándolo para la identificación de los criterios estéticos del cliente, incluyendo muestras de objetos, complementos, accesorios, prendas de vestir, maquillajes, peinados, entre otros, de colores y estilos.
- 2.5 Seleccionar las técnicas de diseño y las aplicaciones informáticas para la elaboración de bocetos de las propuestas.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable sobre protección de datos.

**3. *Elaborar el estudio y valoración de la imagen personal integral del cliente, identificando las áreas de mejora para ajustarlas a sus necesidades y demandas y cumpliendo la normativa sobre protección de datos.***

- 3.1 Comprobar que la documentación técnica, los medios y los recursos para el estudio y análisis del cliente se encuentren preparados para su utilización.
- 3.2 Acomodar al cliente de forma que se favorezca el diálogo, la observación y el estudio de sus características.



- 3.3 Informar al cliente justificando la propuesta de los cambios y las pruebas mediante las técnicas de comunicación y solicitando la firma del consentimiento para llevarla a cabo.
  - 3.4 Identificar el estilo y los criterios estéticos del cliente con los medios específicos (observación directa, cuestionarios, materiales gráficos, entre otros), reflejando los resultados en las fichas técnicas.
  - 3.5 Determinar las características morfológicas del cliente tomando como referencia las taxonomías al uso, en función de las características observadas tales como cabeza, de rostro y sus elementos, complexión, peso, talla, proporciones, reparto de la grasa corporal.
  - 3.6 Identificar las características de la piel, manos, estilo del maquillaje, color, cantidad y longitud del cabello, estilo del peinado, entre otros, mediante la observación directa.
  - 3.7 Plantear preguntas, en la entrevista, que permitan el conocimiento de los datos relativos a sus hábitos de vida y cuidados estéticos, su ámbito laboral, social y cultural, valorando sus necesidades en el campo de la comunicación, las habilidades sociales, etiqueta, entre otros y reflejándolos en la ficha técnica.
  - 3.8 Analizar la forma de comunicación y actitudes del cliente mediante la observación directa y la grabación en soportes audiovisuales de sus gestos, movimientos, posturas, proyección espacial, entre otros.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa aplicable sobre protección de datos.

#### **4. *Elaborar el proyecto documentado de cambios de imagen personal integral y el plan de actuación, teniendo en cuenta las necesidades y demandas del cliente.***

- 4.1 Recoger en la ficha del cliente las sugerencias para los bocetos del diseño de los cambios propuestos, además de los productos, métodos y técnicas según las características del cliente.
- 4.2 Elaborar el proyecto de asesoría seleccionando y organizando la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, entre otros).
- 4.3 Identificar las áreas que requieran cambios describiendo los trabajos previstos para los cambios de estilo del cabello y pelo facial, la piel, la silueta, el maquillaje, el vestuario y la adquisición de nuevas destrezas en usos sociales, comunicación, entre otros.
- 4.4 Elaborar las propuestas virtuales de cambios de imagen en las áreas de peinado, maquillaje, vestuario, otras, a través de aplicaciones informáticas específicas y tomando como base las características físicas del cliente.
- 4.5 Justificar los tratamientos corporales y faciales, el peinado, el maquillaje, el estilismo en el vestir y las pautas para el cambio de hábitos y la mejora de habilidades sociales y de expresión.
- 4.6 Elaborar el plan de actuación temporalizando y coordinando los trabajos y especialistas colaboradores, con todas las especificaciones oportunas sobre los trabajos, así como los plazos, horarios, entre otros, adaptándolos a las necesidades y posibilidades del cliente.
- 4.7 Elaborar el presupuesto en el formato establecido, indicando los plazos de ejecución acordados, los costes añadidos por posibles desviaciones y detallando todos los aspectos para su presentación y aprobación.
- 4.8 Representar visualmente, en soporte papel o informático, las propuestas del cambio de imagen personal para una mejor comprensión del cliente.

#### **5. *Seleccionar a los profesionales para el proyecto de cambio de Imagen, gestionando sus condiciones de colaboración, coordinando y***



***supervisando el trabajo según los objetivos del plan de actuación, cumpliendo la normativa en materia de contratación laboral, prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo.***

- 5.1 Comprobar los datos personales y técnicos (especialidad, relación calidad-precio, situación geográfica, horario de atención al cliente, entre otros) eligiendo los profesionales que se ajustan al plan de cambio de imagen propuesto al cliente.
- 5.2 Desarrollar el plan de trabajo de los servicios que se solicitarán a los especialistas, con todos los detalles técnicos, de estilos y efectos que se pretenden conseguir, acompañado de información gráfica, reflejándolo en la ficha técnica y en el informe del cliente.
- 5.3 Comprobar que el cliente entiende los informes técnicos que se le proporcionan, la información sobre los cambios propuestos y en caso contrario resolviendo las dudas surgidas.
- 5.4 Elaborar el plan de seguimiento de los trabajos técnicos de los colaboradores marcando las condiciones y los tiempos, previendo las posibles desviaciones.
- 5.5 Firmar el acuerdo temporal y económico con los colaboradores, teniendo en cuenta la disposición de tiempo del cliente y coordinando todas las áreas.
- 5.6 Comprobar que los contratos de colaboración reflejan los aspectos técnicos, económicos, planificación del tiempo, resultados esperados y la firma antes de comenzar el proceso de cambio de imagen.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa en materia de contratación laboral aplicable.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales y de seguridad en el trabajo aplicable.

***6. Presentar al cliente el proyecto de cambio de imagen personal integral para su conformidad y aprobación, empleando las técnicas de comunicación, información y atención al cliente.***

- 6.1 Explicar al cliente las propuestas y el efecto de su cambio de imagen utilizando técnicas de comunicación de acuerdo a su perfil psicológico y complementándolas con el material visual (álbum de estilos, bocetos, programas informáticos específicos para cambios de imagen, entre otros).
- 6.2 Explicar la propuesta al cliente con un lenguaje claro, explícito evitando tecnicismos que puedan confundir.
- 6.3 Comprobar que el cliente ha entendido los cambios propuestos resolviendo las dudas planteadas e introduciendo modificaciones si así lo requiere el proyecto.
- 6.4 Entregar al cliente la información del calendario de actuación, el presupuesto y la confidencialidad de sus datos, solicitando su autorización por escrito para llevar a cabo el proyecto de asesoría de imagen personal.
  - Desarrollar las actividades siguiendo las técnicas de comunicación, información y atención al cliente aplicables.

***7. Valorar el grado de satisfacción en relación con el proyecto de asesoría, informándole y asesorándole sobre las medidas propuestas para el mejor desarrollo del mismo, aplicando técnicas de comunicación, información y atención al cliente, cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales y garantizando el cumplimiento de la normativa deontológica y de protección de datos.***



- 7.1 Valorar el grado de satisfacción del cliente contrastando la propuesta que se le ha realizado con sus expectativas.
- 7.2 Entrevistar al cliente comprobando su grado de satisfacción respecto a la naturaleza de la propuesta y al trato recibido, introduciendo correcciones si no es satisfactorio.
  - Desarrollar las actividades aplicando técnicas de comunicación, información y atención al cliente aplicables, cumpliendo la normativa sobre protección de datos y deontología profesional aplicable.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicable.

## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1248\_3 Realizar el estudio de la imagen personal para proponer proyectos de cambio personalizados. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Creación de una base de información sobre patrones estéticos**

- Búsqueda y organización de la información para la asesoría de imagen:
  - Aplicación de técnicas para clasificar los tipos de clientes en función de sus características físicas y sociolaborales y perfil psicológico.
  - Identificación de complementos, accesorios, prendas de vestir, maquillajes, peinados.
  - Uso de métodos de análisis del color y estilos.
  - Identificación de cánones de belleza: evolución histórica y actualidad.
  - Cánones de belleza a lo largo de la historia y en la actualidad.
  - Identificación de tipologías masculinas y femeninas: definición y clasificación.
  - Análisis de las medidas antropométricas.
- Aplicación de métodos de obtención y organización de la información:
  - Determinación de fuentes documentales: bibliográficas, informáticas, Internet, entre otras.
  - Aplicación de técnicas para clasificar las fuentes documentales.
  - Aplicación de técnicas de creación de archivos de documentación útil para la realización de asesoría de imagen personal.
  - Aplicación de técnicas de mantenimiento de la documentación útil de asesoría de imagen personal.
- Selección y coordinación de equipos en asesoría de imagen personal:
  - Selección de profesionales: criterios. Maquilladores, esteticistas, peluqueros, estilistas, especialistas en protocolo y comunicación.
  - Aplicación de técnicas de relación profesional del asesor con los especialistas colaboradores: técnica y económica.

### **2. Elaboración de los soportes de la documentación técnica en el proyecto de asesoría de imagen personal**

- Creación de documentación técnica para un proyecto de asesoría de imagen:



- Creación de documentación técnica de un proyecto de imagen personal: tipos y clasificación. Ficha y dossier del cliente, descripción de proyectos de cambios propuestos, bocetos, presupuesto, plan de trabajo, calendario de actuación, acuerdos con colaboradores, otros.
- Determinación de especificaciones técnicas de soportes de documentación: manuales y soportes informáticos.
- Aplicación de técnicas de diseño y aplicaciones informáticas para la realización de bocetos.
- Aplicación de procesos y formularios de la asesoría:
  - Determinación de la estructura y apartados de los documentos utilizados en los procesos de caracterización: tipos de fichas, cuaderno de caracterización, entre otros.
  - Aplicación de pautas para la elaboración de documentación técnica.
  - Aplicación de técnicas para la actualización de la documentación.
  - Aplicación de normativa sobre protección de datos.

### **3. Estudio y valoración de la imagen personal integral del cliente**

- Estudio de las características físicas y su relación con la imagen personal, expresividad corporal: técnicas y usos.
- Identificación de la morfología del cuerpo y del rostro y su relación con el peinado, maquillaje, vestuario, entre otros.
- Identificación del color personal: teoría del color y su relación con la tipología de cliente, el maquillaje y el vestuario.
- Comunicación y actividades en el ámbito social y laboral y su relación con la imagen personal.
- Valoración del estilo y personalidad: definición y tipos de estilos más comunes imperantes.
- Aplicación de métodos para detectar los criterios estéticos, las necesidades y demandas: entrevista y cuestionarios.
- Uso de medidas antropométricas.
- Análisis de tipología cutánea.
- Valoración de estilos de peinados y cortes de cabello y estilos de maquillaje.
- Aplicación de técnicas de recepción y comunicación con el cliente.

### **4. Elaboración del proyecto documentado de cambios de imagen personal integral y plan de actuación**

- Elaboración de proyectos de asesoría de imagen personal:
  - Elaboración de documentación técnica: ficha técnica del cliente, dossier del cliente, especificaciones técnicas de los cambios propuestos.
  - Elaboración de documentación económica: presupuestos.
- Elaboración de proyectos de asesoría:
  - Identificación de fases del proceso, temporalizarían, acuerdos cliente, acuerdos colaboradores, pautas para llevar a cabo los cambios propuestos (orden de ejecución).
  - Determinación de características técnicas, efectos e información gráfica de los proyectos de cambios propuestos (peinado, maquillaje, vestuario y hábitos de vida, habilidades sociales y técnicas de expresión y comunicación).
  - Aplicación de técnicas de análisis y evaluación de la imagen personal integral: medidas antropométricas, análisis de tipología facial y corporal, entrevista y observación visual.
- Selección de las aplicaciones informáticas como medio de tratamiento de la imagen personal:



- Determinación de pautas para la elaboración de proyectos de asesoría.
- Selección de aplicaciones informáticas para elección de proyectos de cambio de peinado, de maquillaje, de vestuario, de hábitos de vida, habilidades sociales y técnicas de expresión y comunicación.

### **5. Selección de los profesionales y coordinación de los trabajos relativos al proyecto de cambio de Imagen**

- Determinación de fases del proceso, temporalización, acuerdos cliente, acuerdos colaboradores, pautas para llevar a cabo los cambios propuestos (orden de ejecución).
- Elaboración de informes técnicos de colaboración: elaboración, presentación, interpretación, acuerdo.
- Identificación del plan de trabajo: coordinación y temporalización.
- Aplicación de técnicas de seguimiento y coordinación de trabajos técnicos.
- Elaboración de contratos de colaboración: presentación y negociación.

### **6. Presentación de proyectos de asesoría de imagen personal integral**

- Aplicación de técnicas de comunicación para la presentación de proyectos de asesoría de imagen personal: entrevista, presentación de bocetos, medios técnicos audiovisuales y aplicaciones informáticas.
- Identificación de propuestas: acontecimiento puntual o cambio definitivo.
- Uso de documentación técnica de un proyecto de asesoría de imagen personal: ficha y dossier del cliente, descripción de proyectos de cambios propuestos, bocetos, presupuesto, plan de trabajo, calendario de actuación, acuerdos con colaboradores, entre otros.
- Uso de materiales audiovisuales de una propuesta personalizada: retroproyector, proyector de transparencias, proyector de diapositivas y proyección fílmica.
- Aplicación de técnicas de presentación de proyectos de asesoría de imagen personal: comunicación, argumentos de la propuesta según los tipos de clientes, resolución de dudas, acuerdos y autorización del proceso.

### **7. Control de calidad de proyectos de asesoría de imagen personal**

- Determinación de parámetros que definen la calidad de un proyecto de asesoría de imagen personal: resultados alcanzados acorde a las expectativas del cliente, temporalización acordada conseguida, presupuesto final ajustado al previsto.
- Uso de métodos para realizar la evaluación y el control de calidad de proyectos de asesoría de imagen personal: entrevista y cuestionarios.
- Aplicación de medidas de corrección de desviaciones en los resultados obtenidos: análisis e interpretación de resultados de cada fase del proceso, comunicación, resolución de dudas y toma de medidas correctoras.
- Aplicación de técnicas de resolución de quejas en estos procesos: comunicación, argumentos de la propuesta según los tipos de clientes, resolución de dudas, acuerdos y adecuación del proceso.

### **Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.**

- Aplicación de normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales



### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:
  - 1.1 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
  - 1.2 Demostrar flexibilidad para afrontar situaciones de trabajo y sus cambios.
  - 1.3 Mostrar capacidad para dirigir y coordinar equipos de trabajo en las actividades de su competencia profesional, supervisando resultados y tomando decisiones.
  - 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas, entre otros).
  - 1.5 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
  - 1.6 Establecer objetivos de producción y hacer readaptaciones.
  
2. En relación con las personas deberá:
  - 2.1 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
  - 2.2 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
  - 2.3 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
  - 2.4 Relacionarse con los miembros de equipo con amabilidad y eficacia en la asignación de tareas, respetando las jerarquías o puestos profesionales establecidos.
  - 2.5 Valorar mejoras y dificultades de aportaciones realizadas.
  - 2.6 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
  - 2.7 Orientar al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
  
3. En relación con las capacidades internas deberá:
  - 3.1 Mostrar confianza en sí mismo.
  - 3.2 Mostrar capacidad para desarrollar su trabajo de forma eficaz ante posibles críticas.
  - 3.3 Ser una persona autocrítica evaluando con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y la realidad que le circunda.
  - 3.4 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
  - 3.5 Mostrar iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
  - 3.6 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

### **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que



incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1248\_3 Realizar el estudio de la imagen personal para proponer proyectos de cambio personalizados”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrara la competencia profesional requerida para llevar a cabo un proyecto documentado de cambios de imagen personal integral con el objetivo de mejorar la apariencia del cliente, adecuándola a sus demandas y necesidades.

En este caso concreto se trata de una mujer de 45 años que acude al gabinete de asesoría buscando un cambio de imagen integral porque va a presentarse como candidata de un partido político a la concejalía de cultura en unas elecciones municipales.

Para llevarlo a cabo, el candidato deberá elaborar una propuesta de proyecto documentado de cambios de imagen personal comprobando que el desarrollo de las actividades cumple con la normativa de protección de datos aplicables en el desarrollo de esta situación profesional de evaluación. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Confeccionar el dossier del cliente. Este incluye la ficha técnica, cuestionarios para el estudio del cliente, modelos de informes para los colaboradores y ejemplos de presupuestos y contratos.
2. Elaborar la valoración de la imagen personal integral del cliente: análisis del cliente (estilo, criterios estéticos, morfológicas, características de piel, manos, estilo del maquillaje, el color, cantidad y longitud del cabello, estilo del peinado, habilidades sociales, etiqueta, comunicación verbal y gestual





y las actitudes), identificación de las áreas de mejora del cliente, cumplimentación de la ficha técnica y del dossier.

3. Elaborar la propuesta de proyecto documentado de cambios de imagen personal integral. (Se debe incluir un esquema del plan de actuación y explicación de las características que deben tener las aplicaciones informáticas para realizar propuestas virtuales de cambio de imagen).

**Condiciones adicionales:**

- Se prepararán previamente al desarrollo de la prueba los equipos de toma de medidas para el análisis morfológico: báscula, tallímetro, medidor del panículo adiposo, entre otros.
- El cliente (o persona que realice dicho papel) debe asistir con ropa (ropa ajustada al cuerpo en la medida de lo posible, como unas mallas y una camiseta por ejemplo) para la toma de medidas corporales.
- Se dispondrá de muestras de objetos, complementos, accesorios, prendas de vestir, maquillajes, peinados, otros, de colores y estilos.
- Se realizará búsqueda de la documentación previamente al desarrollo de la prueba sobre aspectos de peluquería, estética, estilismo, cánones de belleza, protocolo, etiqueta, comunicación verbal y gestual.
- Se procederá a la organización de la documentación, cuestionarios y revisión de los materiales gráficos.
- Se deberá considerar el tiempo recomendado de la realización de la prueba. 5 horas máximo
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:



<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Creación de una base de información sobre patrones estéticos</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Clasificación de los clientes en función de sus características</li><li>- Especificación de los métodos de obtención de información de las materias que conforman la asesoría de imagen personal</li><li>- Análisis de los cánones de belleza.</li><li>- Elaboración de un fichero de estilos</li><li>- Propuesta de creación de modelos de archivos de la documentación.</li><li>- Propuesta de métodos de actualización de los ficheros.</li><li>- Identificación de métodos de obtención y organización de la información.</li><li>- Elaboración de protocolos para clasificar las fuentes documentales.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Elaboración de los soportes de la documentación técnica</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organización de las pautas para la elaboración de la documentación.</li><li>- Elaboración de documentos que conforma el dossier del cliente</li><li>- Organización de la documentación</li><li>- Identificación de los criterios estéticos del cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Valoración de la imagen personal integral del cliente</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acomodación del cliente</li><li>- Aplicación de técnicas de comunicación.</li><li>- Comprobación del estado, los medios y los recursos para el estudio y análisis del cliente y del estado de la documentación técnica</li><li>- Identificación de las áreas de mejora del cliente reflejando los resultados en las fichas técnicas.</li><li>- Identificación del estilo y los criterios estéticos del cliente.</li><li>- Análisis de las características morfológicas del cliente.</li><li>- Identificación de las características de la piel, manos, estilo del maquillaje, el color, cantidad y longitud del cabello, y estilo del peinado</li><li>- Elaboración de un listado de preguntas tipo que ayuden a identificar los datos relativos a los hábitos de vida y cuidados estéticos, ámbito laboral, social y cultural del cliente.</li><li>- Análisis de las habilidades sociales, etiqueta, comunicación verbal y gestual y las actitudes del cliente</li><li>- Elaboración de un modelo de documento de consentimiento informado de la propuesta técnica.</li></ul>



	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Elaboración del proyecto documentado de cambios de imagen personal integral y un esquema del plan de actuación</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Selección de los productos, métodos y técnicas más idóneas para llevar a cabo el proyecto de cambio de imagen personal integral.</li><li>- Organización de la documentación</li><li>- Identificación de las áreas de mejora y descripción de los trabajos previstos para los cambios de estilo del cabello y pelo facial, la piel, la silueta, el maquillaje, el vestuario y la adquisición de nuevas destrezas en usos sociales y de comunicación.</li><li>- Descripción de métodos para presentar las propuestas virtuales de cambios de imagen en las áreas de peinado, maquillaje, vestuario, otras, a través de aplicaciones informáticas específicas.</li><li>- Justificación de los tratamientos corporales y faciales, el peinado, el maquillaje, el estilismo en el vestir para el cambio de hábitos y la mejora de habilidades sociales y de expresión.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<p><i>Aplicación de la normativa de protección de datos de carácter personal</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Garantía de la seguridad en el tratamiento de los datos de carácter personal.</li><li>- Cesión de los datos del cliente a otros profesionales con el consentimiento del interesado. Derecho a la información y al consentimiento informado al cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>



## Escala A

5	<p><i>Crea una base de información sobre patrones estéticos y elabora protocolos para clasificar las fuentes documentales; clasifica los clientes en función de sus características físicas, el perfil personal y las características socio laborales; especifica métodos de obtención de información de las materias que conforman la asesoría de imagen y analiza los cánones de belleza para adecuar la imagen del cliente a los mismos según los objetivos de la asesoría; elabora un fichero de estilos en función de criterios estéticos de moda, edad, sexo, sociales, laborales, entre otros.</i></p>
4	<p><i>Crea una base de información sobre patrones estéticos y elabora protocolos para clasificar las fuentes documentales; clasifica los clientes en función de sus características físicas, el perfil personal y las características socio laborales; no especifica métodos de obtención de información de las materias que conforman la asesoría de imagen y analiza los cánones de belleza para adecuar la imagen del cliente a los mismos según los objetivos de la asesoría; elabora un fichero de estilos en función de criterios estéticos de moda, edad, sexo, sociales, laborales, entre otros.</i></p>
3	<p><i>Crea una base de información sobre patrones estéticos y elabora protocolos para clasificar las fuentes documentales; clasifica los clientes en función de sus características físicas, el perfil personal y las características socio laborales; no especifica métodos de obtención de información de las materias que conforman la asesoría de imagen, ni analiza los cánones de belleza para adecuarlos al perfil del cliente según los objetivos de la asesoría; no elabora un fichero de estilos en función de criterios estéticos de moda, edad, sexo, sociales, laborales, otros: ni propone modelos de archivos de la documentación.</i></p>
2	<p><i>Crea una base de información sobre patrones estéticos y elabora protocolos para clasificar las fuentes documentales; no clasifica los clientes en función de sus características físicas, el perfil personal y las características socio laborales; no especifica métodos de obtención de información de las materias que conforman la asesoría de imagen, ni analiza los cánones de belleza para adecuarlos al perfil del cliente según los objetivos de la asesoría; no elabora un fichero de estilos en función de criterios estéticos de moda, edad, sexo, sociales, laborales, otros: ni propone modelos de archivos de la documentación.</i></p>
1	<p><i>No consigue crear una base de información sobre patrones estéticos y elabora protocolos para clasificar las fuentes documentales; no clasifica los clientes en función de sus características físicas, el perfil personal y las características socio laborales; no especifica métodos de obtención de información de las materias que conforman la asesoría de imagen, ni analiza los cánones de belleza para adecuarlos al perfil del cliente según los objetivos de la asesoría; no elabora un fichero de estilos en función de criterios estéticos de moda, edad, sexo, sociales, laborales, otros: ni propone modelos de archivos de la documentación.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



## Escala B

5	<i>Organiza las pautas para la elaboración de la documentación y completa el dossier del cliente (ficha técnica, cuestionarios para el estudio del cliente, modelos de informes para los colaboradores, presupuestos, contratos, otros); identifica las especificaciones técnicas en soportes manuales o informáticos y las técnicas de diseño para la elaboración de bocetos de las propuestas; identifica los criterios estéticos del cliente mostrándole objetos, complementos, accesorios, prendas de vestir, maquillajes, peinados, otros, de colores y estilos y organiza la documentación teniendo en cuenta las características físicas, antropométricas, psicológicas, sociales, laborales, entre otras.</i>
4	<i>Organiza las pautas para la elaboración de la documentación y completa el dossier del cliente (ficha técnica, cuestionarios para el estudio del cliente, modelos de informes para los colaboradores, presupuestos, contratos, otros); identifica las especificaciones técnicas en soportes manuales o informáticos pero no las técnicas de diseño para la elaboración de bocetos de las propuestas; identifica los criterios estéticos del cliente mostrándole objetos, complementos, accesorios, prendas de vestir, maquillajes, peinados, otros, de colores y estilos, pero no organiza la documentación teniendo en cuenta las características físicas, antropométricas, psicológicas, sociales, laborales, entre otras.</i>
3	<i>Organiza las pautas para la elaboración de la documentación y completa el dossier del cliente (ficha técnica, cuestionarios para el estudio del cliente, modelos de informes para los colaboradores, presupuestos, contratos, otros); no identifica las especificaciones técnicas en soportes manuales o informáticos ni las técnicas de diseño para la elaboración de bocetos de las propuestas; identifica los criterios estéticos del cliente mostrándole objetos, complementos, accesorios, prendas de vestir, maquillajes, peinados, otros, de colores y estilos, pero no organiza la documentación teniendo en cuenta las características físicas, antropométricas, psicológicas, sociales, laborales, entre otras.</i>
2	<i>Organiza las pautas para la elaboración de la documentación y completa el dossier del cliente (ficha técnica, cuestionarios para el estudio del cliente, modelos de informes para los colaboradores, presupuestos, contratos, otros); no identifica las especificaciones técnicas en soportes manuales o informáticos ni las técnicas de diseño para la elaboración de bocetos de las propuestas; tampoco identifica los criterios estéticos del cliente mostrándole objetos, complementos, accesorios, prendas de vestir, maquillajes, peinados, otros, de colores y estilos, pero no organiza la documentación teniendo en cuenta las características físicas, antropométricas, psicológicas, sociales, laborales, entre otras.</i>
1	<i>No organiza las pautas para la elaboración de la documentación y completa el dossier del cliente (ficha técnica, cuestionarios para el estudio del cliente, modelos de informes para los colaboradores, presupuestos, contratos, otros); no identifica las especificaciones técnicas en soportes manuales o informáticos ni las técnicas de diseño para la elaboración de bocetos de las propuestas; tampoco identifica los criterios estéticos del cliente mostrándole objetos, complementos, accesorios, prendas de vestir, maquillajes, peinados, otros, de colores y estilos, no organiza la documentación teniendo en cuenta las características físicas, antropométricas, psicológicas, sociales, laborales, entre otras.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## Escala C

5	<p><i>Comprueba el estado de los medios para el estudio y análisis del cliente y que la documentación técnica esté en orden; analiza las características morfológicas del cliente y las características de la piel, manos, estilo del maquillaje, el color, cantidad y longitud del cabello, estilo del peinado, otros, mediante la observación directa, con grabaciones en soportes audiovisuales y mediante cuestionarios y materiales gráficos; elabora un listado de preguntas tipo que favorecen la averiguación de los datos relativos a los hábitos de vida y cuidados estéticos, ámbito laboral, social, cultural del cliente, así como sus habilidades sociales, etiqueta, comunicación verbal y gestual y las actitudes, e identifica las áreas de mejora y refleja los resultados en las fichas técnicas.</i></p>
4	<p><i>Comprueba el estado de los medios para el estudio y análisis del cliente y no que la documentación técnica esté en orden; analiza las características morfológicas del cliente y las características de la piel, manos, estilo del maquillaje, el color, cantidad y longitud del cabello, estilo del peinado, otros, mediante la observación directa, con grabaciones en soportes audiovisuales y mediante cuestionarios y materiales gráficos; elabora un listado de preguntas tipo que favorecen la averiguación de los datos relativos a los hábitos de vida y cuidados estéticos, ámbito laboral, social, cultural del cliente, así como sus habilidades sociales, etiqueta, comunicación verbal y gestual y las actitudes, e identifica las áreas de mejora y refleja los resultados en las fichas técnicas.</i></p>
3	<p><i>No comprueba el estado de los medios para el estudio y análisis del cliente, ni que la documentación técnica esté en orden; analiza las características morfológicas del cliente y las características de la piel, manos, estilo del maquillaje, el color, cantidad y longitud del cabello, estilo del peinado, otros, mediante la observación directa, con grabaciones en soportes audiovisuales y mediante cuestionarios y materiales gráficos; no elabora un listado de preguntas tipo que favorecen la averiguación de los datos relativos a los hábitos de vida y cuidados estéticos, ámbito laboral, social, cultural del cliente, así como sus habilidades sociales, etiqueta, comunicación verbal y gestual y las actitudes, e identifica las áreas de mejora y refleja los resultados en las fichas técnicas.</i></p>
2	<p><i>No comprueba el estado de los medios para el estudio y análisis del cliente, ni que la documentación técnica esté en orden; analiza las características morfológicas del cliente y las características de la piel, manos, estilo del maquillaje, el color, cantidad y longitud del cabello, estilo del peinado, otros, mediante la observación directa, con grabaciones en soportes audiovisuales y mediante cuestionarios y materiales gráficos; no elabora un listado de preguntas tipo que favorecen la averiguación de los datos relativos a los hábitos de vida y cuidados estéticos, ámbito laboral, social, cultural del cliente, así como sus habilidades sociales, etiqueta, comunicación verbal y gestual y las actitudes, e identifica las áreas de mejora pero no refleja los resultados en las fichas técnicas.</i></p>
1	<p><i>No comprueba el estado de los medios para el estudio y análisis del cliente, ni que la documentación técnica esté en orden; no analiza las características morfológicas del cliente y las características de la piel, manos, estilo del maquillaje, el color, cantidad y longitud del cabello, estilo del peinado, otros, mediante la observación directa, con grabaciones en soportes audiovisuales y mediante cuestionarios y materiales gráficos; no elabora un listado de preguntas tipo que favorecen la averiguación de los datos relativos a los hábitos de vida y cuidados estéticos, ámbito laboral, social, cultural del cliente, así como sus habilidades sociales, etiqueta, comunicación verbal y gestual y las actitudes, e identifica las áreas de mejora pero no refleja los resultados en las fichas técnicas.</i></p>

**Nota:** el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## Escala D

5	<p><i>Selecciona los productos, métodos y técnicas para llevar a cabo el proyecto de cambio de imagen personal integral y organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, otros); identifica las áreas que requieren cambios y describe los trabajos previstos para los cambios de estilo del cabello y pelo facial, la piel, la silueta, el maquillaje, el vestuario y la adquisición de nuevas destrezas en usos sociales, comunicación, otros, así como los métodos para presentar las propuestas virtuales de cambios de imagen; justifica los tratamientos corporales y faciales, el peinado, el maquillaje, el estilismo en el vestir y las pautas para el cambio de hábitos y la mejora de habilidades sociales y de expresión.</i></p>
4	<p><b><i>Selecciona los productos, métodos y técnicas para llevar a cabo el proyecto de cambio de imagen personal integral y organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, otros); identifica las áreas que requieren cambios y describe los trabajos previstos para los cambios de estilo del cabello y pelo facial, la piel, la silueta, el maquillaje, el vestuario y la adquisición de nuevas destrezas en usos sociales, comunicación, otros, así como los métodos para presentar las propuestas virtuales de cambios de imagen; no justifica los tratamientos corporales y faciales, el peinado, el maquillaje, el estilismo en el vestir, ni las pautas para el cambio de hábitos y la mejora de habilidades sociales y de expresión.</i></b></p>
3	<p><i>Selecciona los productos, métodos y técnicas para llevar a cabo el proyecto de cambio de imagen personal integral y organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, otros); no identifica las áreas que requieren cambios y describe los trabajos previstos para los cambios de estilo del cabello y pelo facial, la piel, la silueta, el maquillaje, el vestuario y la adquisición de nuevas destrezas en usos sociales, comunicación, otros, así como los métodos para presentar las propuestas virtuales de cambios de imagen; no justifica los tratamientos corporales y faciales, el peinado, el maquillaje, el estilismo en el vestir, ni las pautas para el cambio de hábitos y la mejora de habilidades sociales y de expresión.</i></p>
2	<p><i>Selecciona los productos, métodos pero no las técnicas para llevar a cabo el proyecto de cambio de imagen personal integral y organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, otros); no identifica las áreas que requieren cambios y no describe los trabajos previstos para los cambios de estilo del cabello y pelo facial, la piel, la silueta, el maquillaje, el vestuario y la adquisición de nuevas destrezas en usos sociales, comunicación, otros, así como los métodos para presentar las propuestas virtuales de cambios de imagen; no justifica los tratamientos corporales y faciales, el peinado, el maquillaje, el estilismo en el vestir, ni las pautas para el cambio de hábitos y la mejora de habilidades sociales y de expresión.</i></p>
1	<p><i>No selecciona los productos, métodos pero no las técnicas para llevar a cabo el proyecto de cambio de imagen personal integral y organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, otros); no identifica las áreas que requieren cambios y no describe los trabajos previstos para los cambios de estilo del cabello y pelo facial, la piel, la silueta, el maquillaje, el vestuario y la adquisición de nuevas destrezas en usos sociales, comunicación, otros, así como los métodos para presentar las propuestas virtuales de cambios de imagen; no justifica los tratamientos corporales y faciales, el peinado, el maquillaje, el estilismo en el vestir, ni las pautas para el cambio de hábitos y la mejora de habilidades sociales y de expresión.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

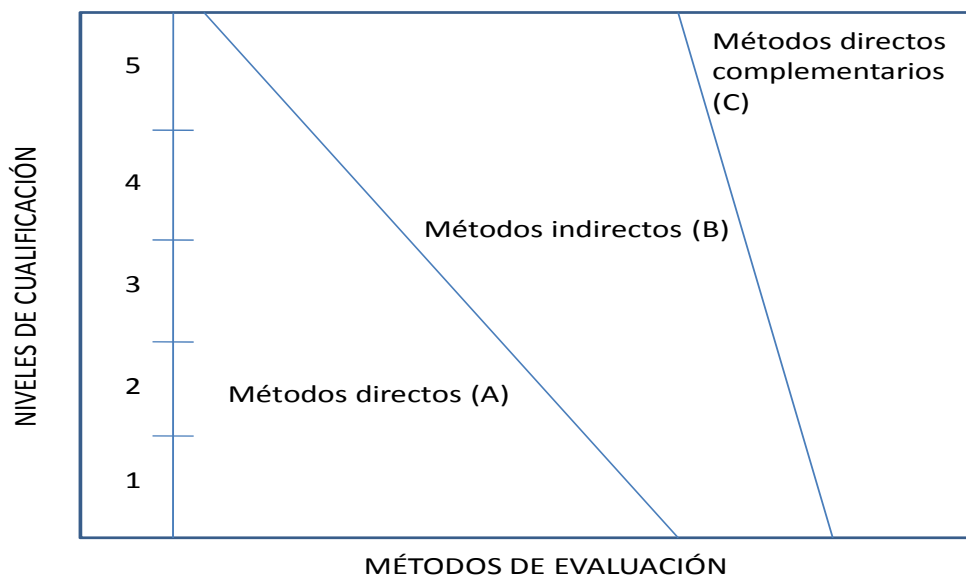
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A).
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).





Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.



## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en realizar el estudio de la imagen personal para proponer proyectos de cambio personalizados, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de técnicas que se ejecutan con autonomía, responsabilidad de supervisión de trabajo técnico y especializado y comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y del proceso.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo



de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.





## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1249\_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASESORÍA INTEGRAL DE IMAGEN PERSONAL**

**Código: IMP395\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1249\_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el asesoramiento a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



**1. Valorar las necesidades y demandas del cliente en el estudio de sus características en relación con el cabello y pelo facial, aplicando técnicas de asesoría de cambio de imagen, elaborando las propuestas técnicas y el plan de actuación, adaptándolos a las características, necesidades y demandas del cliente.**

- 1.1 Preparar al cliente para el estudio y valoración de sus características en el asesoramiento de los cambios de peinado y pelo facial.
  - 1.2 Entrevistar al cliente planteando preguntas que permitan identificar sus necesidades y demandas, en relación con el peinado y el pelo facial, tanto en el plano social como laboral, utilizando técnicas de comunicación, registrando los datos en la ficha técnica.
  - 1.3 Seleccionar los medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello aplicándolos según criterios profesionales.
  - 1.4 Registrar en la ficha técnica las características del cuero cabelludo, cabello y pelo facial del cliente: patrón de densidad, tipo, longitud, forma, color, dirección y las alteraciones con repercusión en la asesoría de imagen
  - 1.5 Seleccionar los colores personales del cliente y el color del cabello a partir del tono de la piel del rostro mediante la escala de tonos y matices.
  - 1.6 Definir el tipo de corte y peinado para cada cliente analizando la morfología y características de la figura (complexión, proporciones) y del rostro (proporciones, geometría, líneas, perfil) y aplicando las técnicas de visagismo.
  - 1.7 Identificar las características personales del cliente: estilo, edad y circunstancias, para proponer los estilos de cabello y en su caso pelo facial, respecto a sus demandas y necesidades.
  - 1.8 Cumplimentar la ficha técnica del cliente con las conclusiones de la observación y estudio.
- Desarrollar las actividades elaborando las propuestas técnicas y el plan de actuación, adaptándolas a las características, necesidades y demandas de los clientes, aplicables.

**2. Determinar las técnicas y cosméticos de peluquería a utilizar, elaborando las propuestas técnicas y el plan de actuación, adaptándolas a las características, necesidades y demandas del cliente.**

- 2.1 Seleccionar las técnicas y cosméticos de peluquería, tratamientos de las alteraciones del cabello y cuero cabelludo, tratamientos capilares estéticos y aquellos asociados a medicina y cirugía estética para el asesoramiento del cambio de estilo en el cabello y en el peinado.
- 2.2 Asesorar sobre la longitud y estilo del corte de cabello, relacionándolos con las características del cabello y la morfología de la cabeza, el cuello, el rostro y la figura del cliente en relación con las nuevas propuestas de cambio.
- 2.3 Seleccionar las técnicas y cosméticos específicos para los cambios de color en el cabello, en función del tipo y estado del cabello, color de la piel y del resultado perseguido.
- 2.4 Asesorar en los cambios de forma permanentes teniendo en cuenta el tipo y estado de cabello y el estilo de corte y peinado.
- 2.5 Seleccionar los cambios de forma temporales tales como peinados, recogidos, extensiones y hacerlo en función de la morfología del rostro y la figura, estilo personal, criterios estéticos, edad, circunstancia, entre otros.



- Desarrollar las actividades elaborando las propuestas técnicas y el plan de actuación, adaptándolas a las características, necesidades y demandas del cliente, aplicables.

### **3. Elaborar propuestas técnicas documentadas y plan de actuación para efectuar cambios de estilo de color, corte, peinado del cabello y pelo del rostro en función del estudio del cliente y teniendo en cuenta sus necesidades y demandas.**

- 3.1 Cumplimentar la ficha del cliente sobre las demandas, aspectos y sugerencias de bocetos del diseño de los cambios propuestos, sugiriendo métodos, productos y técnicas.
  - 3.2 Organizar la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, entre otros) para la elaboración de la propuesta técnica.
  - 3.3 Describir los trabajos de previsión de transformaciones de estilo de cabello y pelo facial.
  - 3.4 Mostrar propuestas virtuales de cambios de imagen en las áreas de color, corte, peinados, recogidos, pelo del rostro, entre otros, tomando como base las características físicas y el estilo del cliente
  - 3.5 Representar visualmente, en soporte papel o informático, las propuestas de cambio para comprensión por parte del cliente
  - 3.6 Especificar los trabajos técnicos esquematizando los procedimientos, de forma desarrollada y justificada
  - 3.7 Temporalizar el plan de actuación coordinando los trabajos y a las personas especialistas que colaboran, señalando los plazos acordados, el presupuesto, los costes añadidos y detallando con precisión todos los aspectos para su presentación y aprobación.
- Desarrollar actividades en función del estudio del cliente y teniendo en cuenta sus necesidades y demandas, aplicable.

### **4. Presentar propuestas de cambio de estilo del cabello o pelo del rostro al cliente para su conformidad y aprobación, cumpliendo la normativa sobre protección de datos.**

- 4.1 Incluir en la propuesta el informe del estudio realizado, la ficha técnica con los cambios propuestos en cuanto a color, corte, peinados y recogidos, bocetos de los estilos, los datos identificativos del colaborador, el calendario de actuación, el presupuesto detallado, la forma de pago, entre otros.
  - 4.2 Explicar al cliente los efectos del cambio propuesto, empleando un lenguaje explícito y utilizando material visual (álbum de estilos de peinados, bocetos de los cambios, programas informáticos específicos para cambios de imagen, entre otros)
  - 4.3 Comprobar, mediante el diálogo, que el cliente ha entendido los cambios propuestos, resolviendo las dudas surgidas e introduciendo las modificaciones acordadas
  - 4.4 Informar al cliente del calendario de actuación presupuesto y la confidencialidad de sus datos, solicitando su autorización por escrito
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos aplicable.





**5. Entrenar al cliente para el cuidado del cabello, pelo del rostro y mantenimiento del nuevo estilo de peinado.**

- 5.1 Verificar que el plan elaborado atiende a las características, condiciones y necesidades del cliente.
- 5.2 Cubrir a través de actividades programadas las necesidades y demandas del cliente.
- 5.3 Identificar el tiempo disponible del cliente en función de si el asesoramiento es un cambio puntual o permanente.
- 5.4 Comunicar al cliente el tipo de cabello que posee, la selección de cosméticos capilares y cambios de estilo en el peinado.
- 5.5 Asesorar al cliente masculino en tipo de pelo del rostro, cosméticos y técnicas para su cuidado y mantenimiento del nuevo estilo.
- 5.6 Informar al cliente sobre los cambios propuestos.
- 5.7 Llevar a cabo el seguimiento al cliente, evaluándolo mediante técnicas de observación directa y grabación en soportes fotográficos o audiovisuales, comprobando sus progresos y corrigiendo las posibles desviaciones.

**6. Efectuar asesoramiento técnico en la compra de productos capilares en función del estado y características del cabello.**

- 6.1 Identificar la información sobre cosméticos, puntos de venta y la mejor relación calidad-precio en la compra de cosméticos y productos capilares.
- 6.2 Identificar las necesidades y demandas del cliente para la adquisición de productos capilares, seleccionando los puntos de venta y la mejor relación calidad-precio en la adquisición de productos capilares.
- 6.3 Identificar los cuidados que precisen la aplicación de cosmética capilar de uso personal, asesorando y manteniendo el nivel de calidad.
- 6.4 Identificar las propiedades, efectos, indicaciones y contraindicaciones de los cosméticos capilares, seleccionando en función de las características, estado del cuero cabelludo y cabello del cliente.
- 6.5 Aplicar los criterios técnicos y económicos en el asesoramiento para la compra de productos capilares, respondiendo a las necesidades y demandas del cliente.
- 6.6 Presentar al cliente y al proveedor los acuerdos económicos y las pautas de ejecución del servicio de asesoramiento en la compra de productos capilares requiriendo su aprobación.

**7. Valorar la calidad del servicio prestado de transformaciones de cabello y pelo del rostro, garantizando la satisfacción del cliente y en caso de desviaciones, proponer medidas correctoras, aplicando las técnicas de comunicación, información y atención al cliente y cumpliendo la normativa sobre protección de datos.**

- 7.1 Elaborar los cuestionarios de satisfacción del cliente en cada fase del proceso, incluyendo todos los datos, tanto sobre el resultado del servicio como de la calidad del trato recibido
- 7.2 Evaluar mediante técnicas de entrevista y estudio de resultados, el control de calidad de todas las fases y servicios de los especialistas o técnicos durante todo el proceso de asesoría sobre transformaciones del cabello y pelo del rostro.
- 7.3 Proporcionar al cliente datos técnicos y transmitirle la información sobre medidas correctoras.



- Desarrollar las actividades siguiendo las técnicas de comunicación, información y atención al cliente, aplicables.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos aplicable.

## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1249\_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### ***1. Valoración de las necesidades y demandas del cliente en el estudio de sus características en relación con el cabello y pelo facial.***

- Estudio y análisis de la figura el rostro, el cabello y cuero cabelludo.
  - Estudio y valoración del cliente. Técnicas de preparación del cliente. Técnicas de observación y estudio del cliente. Medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello.
  - Análisis del estilo personal. Estilo y personalidad. Cánones de belleza relacionados con el peinado y el pelo facial.
  - Aplicación de técnicas de comunicación.
  - Identificación de peinado. Tipos de peinado (masculino y femenino) y su relación con el plano social como laboral. Influencia de estilos de peinado en el rostro y el pelo del rostro. Estilos de peinado y corte del cabello. Características físicas y su relación con el cabello. Características de la figura (complexión, proporciones, entre otros).
  - Análisis morfológico y visagismo. Características del rostro (proporciones, geometría, líneas, perfil, otros). Morfología del cuerpo y del rostro y su relación con el corte y el peinado.
  - Aplicación de técnicas de aplicación del color. Color del cabello y pelo del rostro. Escala de tonos y matices.
  - Aplicación de técnicas de análisis y evaluación del estilo del cabello y pelo del rostro. Cuero cabelludo y cabello: estructura, funciones y propiedades. Métodos de estudio y análisis. Características del cuero cabelludo, cabello y pelo facial: patrón de densidad, tipo, longitud, forma, color, dirección, entre otras.
  - Aplicación de métodos y uso de equipos para el estudio y análisis del cliente: técnicas de observación y entrevistas, cuestionarios, medidas, grabaciones, entre otras. Registro y control de la información.

### ***2. Determinación de las técnicas y cosméticos de peluquería a utilizar.***

- Determinación del color del cabello y cuero cabelludo
  - Determinación de color del cabello y pelo del rostro. Importancia del color de la piel. Los fototipos cutáneos
  - Identificación de alteraciones del cuero cabelludo y cabello con influencia en la imagen personal.



- Aplicación de técnicas de peluquería en la asesoría de cambios en el cabello y pelo facial:
  - Aplicación de técnicas de peluquería: tipos y clasificación. Cambios de forma temporal y permanente, el corte del cabello, cambios de color.
  - Selección de las técnicas a emplear: influencia del estado del cabello. Tratamientos de cabello y cuero cabelludo.
  - Uso de cosméticos capilares: definición, composición y clasificación; higiene, mantenimiento, protección, cambio de color y de forma temporales y permanentes, cosméticos de tratamiento.
  - Identificación de color del cabello en pelo natural y artificial. Aplicación de la teoría del color a peluquería: coloración artificial del cabello. Identificación de la escala numérica de tonos y reflejos. Aplicación de técnicas de coloración y decoloración del cabello.
  - Cambios de forma temporales: extensiones, peinados y recogidos con acabados.
  - Cambios de forma permanente: efectos, indicaciones, contraindicaciones y técnicas de aplicación.
  - Aplicación de tratamientos capilares estéticos: cosmetológicos y de medicina y cirugía estética.

### **3. Elaboración de propuestas técnicas documentadas y plan de actuación en cambios de estilo de color, corte, peinado del cabello y pelo del rostro.**

- Propuestas técnicas de asesoría en peluquería.
  - Propuestas personalizadas: definición y estructura. Tipos de propuestas: acontecimiento puntual o cambio definitivo.
  - Correcciones ópticas de proporciones reales de la imagen personal a través del peinado y pelo del rostro.
  - Aplicación de técnicas de expresión gráfica y diseño a través de aplicaciones informáticas en asesoría de cambios de estilo del peinado y pelo del rostro.
  - Aplicación de técnicas de diseño de bocetos aplicadas a la asesoría de peluquería.
  - Aplicar técnicas de visagismo o técnica de correcciones por medio del peinado y de elementos pilosos del rostro.
  - Corrección del peinado en casos de desproporciones u otras discordancias estéticas.
- Elaboración de documentación:
  - Selección de profesionales colaboradores.
  - Complimentación de documentos técnicos de una propuesta personalizada.
  - Elaboración y preparación de documentación y materiales audiovisuales.
  - Aplicación de técnicas de elaboración de propuestas de asesoría de peluquería. Bocetos del diseño.
  - Aplicación de métodos, productos y técnicas en corte, peinado y pelo del rostro.
  - Determinación del plan de trabajo: contenidos y pautas de elaboración. Esquematización de procedimientos, desarrollados y justificados.
  - Aplicación de técnicas de coordinación con especialistas colaboradores.

### **4. Propuestas de cambios de estilo en el cabello y pelo facial.**

- Identificación de tipología de la clientela.
- Aplicación de técnicas de comunicación para la presentación de propuestas de asesoría, en peluquería y pelo del rostro.
- Uso de programas informáticos específicos en cambios de imagen.



- Uso de bocetos de los estilos.
- Uso del álbum de estilos de peinados.
- Llevar a cabo estrategias de presentación de propuestas de asesoría de peluquería: argumentos según el tipo de clientela, resolución de dudas, presupuesto, entre otras.
- Acuerdo y autorización del proceso.

### **5. Entrenamiento del cliente y seguimiento del proceso de asesoría en peluquería.**

- Elaboración de un plan de actividades para el entrenamiento del cliente en peluquería.
- Aplicación de técnicas de entrenamiento en la selección de cosméticos de uso personal para el cuidado del cabello. Tipo de cabello y pelo del rostro. Cosméticos capilares de cabello y pelo del rostro.
- Aplicación de técnicas de entrenamiento de uso de cosméticos: forma de aplicación y frecuencia.
- Aplicación de técnicas básicas de peinados, acabados y recogidos. identificación de peinados y recogidos en actos sociales y protocolarios. Cambios de estilo en el peinado.
- Aplicación de técnicas de seguimiento del proceso de asesoría en peluquería.
- Aplicación de técnicas de observación directa y grabación en soportes fotográficos o audiovisuales. Comprobación de progresos y corrección de posibles desviaciones.

### **6. Asesoramiento técnico en la compra de productos capilares.**

- Aplicación de técnicas de peluquería para la asesoría de cambios en el cabello y pelo facial:
  - Aplicación de cosméticos y productos capilares. Indicaciones y contraindicaciones. Puntos de venta, relación calidad-precio en la compra de cosméticos y productos capilares.
  - Aplicación de técnicas de asesoramiento en la compra de productos capilares.
  - Tratamiento capilar estético: cosmetológicos, de medicina y cirugía estética.
- Aplicación de técnicas de asesoramiento en la compra de cosméticos capilares:
  - Identificación de líneas de cosméticos capilares de venta al público y profesional: tipos y clasificación.
  - Identificación de puntos de venta de cosméticos.
  - Identificación de claves para la asesoría de compra de cosméticos capilares.
  - Comunicación aplicada a la asesoría de compra de cosméticos.
  - Identificación de efectos, contraindicaciones y criterios de selección de cosméticos capilares de uso personal.

### **7. Control de calidad de los procesos de asesoramiento en peluquería.**

- Identificación de parámetros de calidad.
- Uso de métodos de valoración de calidad en procesos de asesoramiento en peluquería.
- Uso de métodos de control de calidad en atención al cliente. Fases del proceso. Rol de los especialistas colaboradores.
- Aplicación de medidas correctoras en los procesos de asesoría de peluquería: análisis e interpretación de resultados, comunicación y resolución de dudas.
- Aplicación de técnicas de resolución de quejas.



### ***Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia***

- Aplicación de normativa sobre protección de datos personales.

#### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

##### 1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Mostrar sensibilidad organizacional: capacidad para percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
- 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.3 Demostrar flexibilidad para afrontar situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo cumpliendo plazos establecidos, priorizando tareas, entre otras.
- 1.5 Gestionar la información, recursos materiales y monetarios.
- 1.6 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo para esta finalidad.

##### 2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas
- 2.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.3 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.5 Ayudar a desarrollar las habilidades, aptitudes y capacidades profesionales de los subordinados y colaboradores a través de la motivación.
- 2.6 Preocuparse de que los integrantes de su equipo dispongan de la capacidad de tomar decisiones y de los recursos para lograr sus objetivos.
- 2.7 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 2.8 Orientarse al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.

##### 3. En relación con las capacidades internas deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo presión exterior o estrés.
- 3.2 Mantenerse eficaz en situaciones de decepción y rechazo ante posibles críticas.
- 3.3 Perseverar en el esfuerzo.
- 3.4 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.5 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- 3.6 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.



## 1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1249\_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### 1.2.1. Situación profesional de evaluación.

#### a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para llevar a cabo una propuesta técnica y un esquema del plan de actuación de asesoramiento de imagen, en relación con el cabello del cliente. En este caso concreto se trata de una mujer de 45 años, cantante de profesión, que acude al gabinete de asesoría buscando asesoramiento en relación con su cabello para dar una nueva imagen en la grabación de su próximo Videoclip. Para llevarlo a cabo, el candidato deberá analizar las características del cuero cabelludo y cabello según criterios profesionales, y elaborará la propuesta y un esquema del plan de actuación adaptándolos a sus características, necesidades y demandas. En el desarrollo de las actividades se aplicaran las normas de la deontología profesional de privacidad y la normativa de la Ley de protección de datos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar un estudio de las necesidades del cliente en relación con el cabello.
2. Determinar las técnicas y cosméticos de peluquería que se requieren para llevar a cabo el cambio de imagen en relación al cabello.



3. Elaborar una propuesta técnica documentada y un esquema del plan de actuación para realizar cambios de estilo de color, corte, peinado del cabello.

**Condiciones adicionales:**

- Se realizará búsqueda de la documentación previamente al desarrollo de la prueba y análisis de la bibliografía relacionada con el cuidado y transformación estética del cabello.
- Se seleccionará previamente especialistas colaboradores, expertos en cuidado y transformación estética del cabello.
- Se prepararán los medios y equipos para el estudio del cuero cabelludo y cabello (lupa, microcámara, tricograma, microvisor, microscopio, medidor de hidratación y seborrea, y lámpara de Wood)
- La situación profesional de evaluación podrá desarrollarse de forma simulada.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional. (considerar el tiempo recomendado de la realización de la prueba de 5 horas máximo)
- Se deberá evaluar la respuesta a las contingencias.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Elaboración de un estudio de las necesidades del cliente en relación con el cabello.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración de protocolos de análisis de características morfológicas de la figura y del rostro, los colores y el estilo del cliente</li><li>- Selección de los medios y técnicas para el estudio del</li></ul>



	<p>cuero cabelludo y cabello.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Registro de las características del cuero cabelludo y cabello del cliente y de las necesidades y demandas del cliente.</li><li>- Selección los colores personales del cliente y el color del cabello.</li><li>- Definición del tipo de corte y peinado</li><li>- Propuesta de estilos de peinado</li><li>- Registro en la ficha técnica de las conclusiones de la observación y estudio del cliente</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Determinación de las técnicas de asesoramiento y cosméticos de peluquería en cambios de imagen en relación con el cabello.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Selección de técnicas y cosméticos de peluquería, de tratamientos de alteraciones del cabello o cuero cabelludo, tratamientos capilares estéticos y asociados a medicina y cirugía estética.</li><li>- Determinación de longitud y estilo de cortes de cabello.</li><li>- Selección de técnicas y cosméticos para cambios de color en el cabello.</li><li>- Valoración de los cambios permanentes.</li><li>- Selección de los cambios temporales.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Elaboración de una propuesta técnica documentada y un esquema del plan de actuación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Propuesta de métodos, productos y técnicas de cambios de corte y peinado.</li><li>- Organización de la documentación para la elaboración de la ficha técnica.</li><li>- Descripción de los trabajos de los cambios previstos para las transformaciones de estilo del cabello</li><li>- Descripción de propuestas virtuales de cambios de imagen en las áreas de color, corte, peinados, recogidos, pelo del rostro y otros.</li><li>- Representación de cambio de cabello.</li><li>- Especificación de los trabajos técnicos (esquema de procedimientos desarrollados y justificados)</li><li>- Documento de consentimiento informado sobre calendario de actuación y presupuesto.</li><li>- Realización de bocetos de cambio en el cabello.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Valoración de la calidad del servicio de asesoramiento en protocolo y usos sociales.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluación de los resultados parciales y globales del proceso.</li><li>- Cumplimiento de las normas de atención al cliente.</li><li>- Aplicación de medidas correctoras.</li><li>- Detección del grado de satisfacción del cliente mediante cuestionario de satisfacción confeccionado al efecto.</li></ul>





	<ul style="list-style-type: none"><li>- Empleo de técnicas de comunicación e información y atención al cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la normativa sobre deontología profesional.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Información al cliente de aspectos acerca de la promoción de la salud como máxima absoluta.</li><li>- Promoción de condiciones laborales seguras.</li><li>- Evitación del intrusismo profesional.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>



## Escala A

5	<i>Elabora protocolos de análisis de características morfológicas de la figura y del rostro, los colores y el estilo del cliente, selecciona los medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello, según criterios profesionales, los colores personales del cliente, el color del cabello a partir del tono de la piel del rostro y mediante la escala de tonos y matices; define el tipo de corte y peinado, analizando la morfología y características de la figura (complexión, proporciones) y del rostro (proporciones, geometría, líneas, perfil) y aplicando las técnicas de visagismo; propone estilos de peinado según las características personales del cliente (estilo, edad y circunstancias) y registra los datos en la ficha técnica (entre otros los correspondientes al cabello del cliente: patrón de densidad, tipo, longitud, forma, color, dirección y alteraciones con repercusión en la asesoría de imagen)</i>
4	<i>Elabora protocolos de análisis de características morfológicas de la figura y del rostro, los colores y el estilo del cliente, selecciona los medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello, pero no los colores personales del cliente, el color del cabello a partir del tono de la piel del rostro y mediante la escala de tonos y matices; define el tipo de corte y peinado y propone estilos de peinado según las características personales del cliente (estilo, edad y circunstancias) y registra los datos en la ficha técnica.</i>
3	<i>Elabora protocolos de análisis de características morfológicas de la figura y del rostro, los colores y el estilo del cliente, no selecciona los medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello, ni los colores personales del cliente, el color del cabello a partir del tono de la piel del rostro y mediante la escala de tonos y matices; define el tipo de corte y peinado, propone estilos de peinado según las características personales del cliente (estilo, edad y circunstancias) y registra los datos en la ficha técnica.</i>
2	<i>Elabora protocolos de análisis de características morfológicas de la figura y del rostro, los colores y el estilo del cliente, no selecciona los medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello, ni los colores personales del cliente, el color del cabello a partir del tono de la piel del rostro y mediante la escala de tonos y matices; define el tipo de corte y peinado, no propone estilos de peinado según las características personales del cliente (estilo, edad y circunstancias) y registra los datos en la ficha técnica.</i>
1	<i>Elabora protocolos de análisis de características morfológicas de la figura y del rostro, los colores y el estilo del cliente, no selecciona los medios y técnicas para el estudio del cuero cabelludo y cabello, ni los colores personales del cliente, el color del cabello a partir del tono de la piel del rostro y mediante la escala de tonos y matices; define el tipo de corte y peinado, no propone estilos de peinado según las características personales del cliente (estilo, edad y circunstancias) y no registra los datos en la ficha técnica.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## Escala B

5	<p><i>Selecciona las técnicas y cosméticos de peluquería, de los tratamientos de las alteraciones del cabello y cuero cabelludo, los tratamientos capilares estéticos y aquellos asociados a medicina y cirugía estética, selecciona las técnicas y cosméticos específicos para los cambios de color en el cabello, en función del tipo y estado del cabello, color de la piel y del resultado perseguido, selecciona los cambios de forma temporales: peinados, recogidos, extensiones y otros, determina la longitud y estilo de los cortes de cabello en función de la morfología del rostro y la figura, estilo personal, criterios estéticos, edad, circunstancia, otros y valora los cambios de forma permanentes teniendo en cuenta el tipo y estado de cabello y el estilo de corte y peinado.</i></p>
4	<p><i>Selecciona las técnicas y cosméticos de peluquería, de los tratamientos de las alteraciones del cabello y cuero cabelludo, los tratamientos capilares estéticos pero no aquellos asociados a medicina y cirugía estética, selecciona las técnicas y cosméticos específicos para los cambios de color en el cabello, en función del tipo y estado del cabello, color de la piel y del resultado perseguido, selecciona los cambios de forma temporales: peinados, recogidos, extensiones y otros, pero no determina la longitud y estilo de los cortes de cabello en función de la morfología del rostro y la figura, estilo personal, criterios estéticos, edad, circunstancia, otros y valora los cambios de forma permanentes teniendo en cuenta el tipo y estado de cabello y el estilo de corte y peinado.</i></p>
3	<p><i>Selecciona las técnicas y cosméticos de peluquería, de los tratamientos de las alteraciones del cabello y cuero cabelludo, pero no los tratamientos capilares estéticos ni aquellos asociados a medicina y cirugía estética, selecciona las técnicas y cosméticos específicos para los cambios de color en el cabello, en función del tipo y estado del cabello, color de la piel y del resultado perseguido, selecciona los cambios de forma temporales: peinados, recogidos, extensiones y otros, pero no determina la longitud y estilo de los cortes de cabello en función de la morfología del rostro y la figura, estilo personal, criterios estéticos, edad, circunstancia, otros, ni valora los cambios de forma permanentes teniendo en cuenta el tipo y estado de cabello y el estilo de corte y peinado.</i></p>
2	<p><i>Selecciona las técnicas y cosméticos de peluquería, de los tratamientos de las alteraciones del cabello y cuero cabelludo, pero no los tratamientos capilares estéticos ni aquellos asociados a medicina y cirugía estética, no selecciona las técnicas y cosméticos específicos para los cambios de color en el cabello, en función del tipo y estado del cabello, color de la piel y del resultado perseguido, ni los cambios de forma temporales: peinados, recogidos, extensiones y otros, ni determina la longitud y estilo de los cortes de cabello en función de la morfología del rostro y la figura, estilo personal, criterios estéticos, edad, circunstancia, otros, ni valora los cambios de forma permanentes teniendo en cuenta el tipo y estado de cabello y el estilo de corte y peinado.</i></p>
1	<p><i>No consigue seleccionar las técnicas y cosméticos de peluquería, ni de los tratamientos de las alteraciones del cabello y cuero cabelludo, ni los tratamientos capilares estéticos ni aquellos asociados a medicina y cirugía estética, no selecciona las técnicas y cosméticos específicos para los cambios de color en el cabello, en función del tipo y estado del cabello, color de la piel y del resultado perseguido, ni los cambios de forma temporales: peinados, recogidos, extensiones y otros, ni determina la longitud y estilo de los cortes de cabello en función de la morfología del rostro y la figura, estilo personal, criterios estéticos, edad, circunstancia, otros, ni valora los cambios de forma permanentes teniendo en cuenta el tipo y estado de cabello y el estilo de corte y peinado.</i></p>

**Nota:** el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## Escala C

5	<i>Organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones y otros) para la elaboración de la ficha técnica, describe los trabajos de los cambios previstos para las transformaciones de estilo del cabello, los cambios de imagen en las áreas de color, corte, peinados, recogidos y otros, propone métodos, productos y técnicas de cambios de corte y peinado y pelo del rostro, elabora un esquema de los procedimientos y efectúa bocetos de cambio de cabello, ejecutando una representación visual y en soporte papel o informático de cambio de cabello</i>
4	<i>Organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones y otros) para la elaboración de la ficha técnica, describe los trabajos de los cambios previstos para las transformaciones de estilo del cabello, los cambios de imagen en las áreas de color, corte, peinados, recogidos y otros, propone métodos y productos pero no técnicas de cambios de corte y peinado y pelo del rostro, elabora un esquema de los procedimientos y efectúa bocetos de cambio de cabello.</i>
3	<i>Organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones y otros) para la elaboración de la ficha técnica, describe los trabajos de los cambios previstos para las transformaciones de estilo del cabello, los cambios de imagen en las áreas de color, corte, aunque no en peinados, recogidos y otros, propone métodos y productos pero no técnicas de cambios de corte y peinado y pelo del rostro, ni elabora un esquema de los procedimientos y efectúa bocetos de cambio de cabello.</i>
2	<i>Organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones y otros) para la elaboración de la ficha técnica, no describe los trabajos de los cambios previstos para las transformaciones de estilo del cabello, ni los cambios de imagen en las áreas de color, corte, peinados, recogidos y otros, propone métodos y productos pero no técnicas de cambios de corte y peinado y pelo del rostro, ni elabora un esquema de los procedimientos y efectúa bocetos de cambio de cabello.</i>
1	<i>No organiza la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones y otros) para la elaboración de la ficha técnica, no describe los trabajos de los cambios previstos para las transformaciones de estilo del cabello, ni los cambios de imagen en las áreas de color, corte, peinados, recogidos y otros, propone métodos y productos pero no técnicas de cambios de corte y peinado y pelo del rostro, no elabora un esquema de los procedimientos, ni efectúa bocetos de cambio de cabello.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



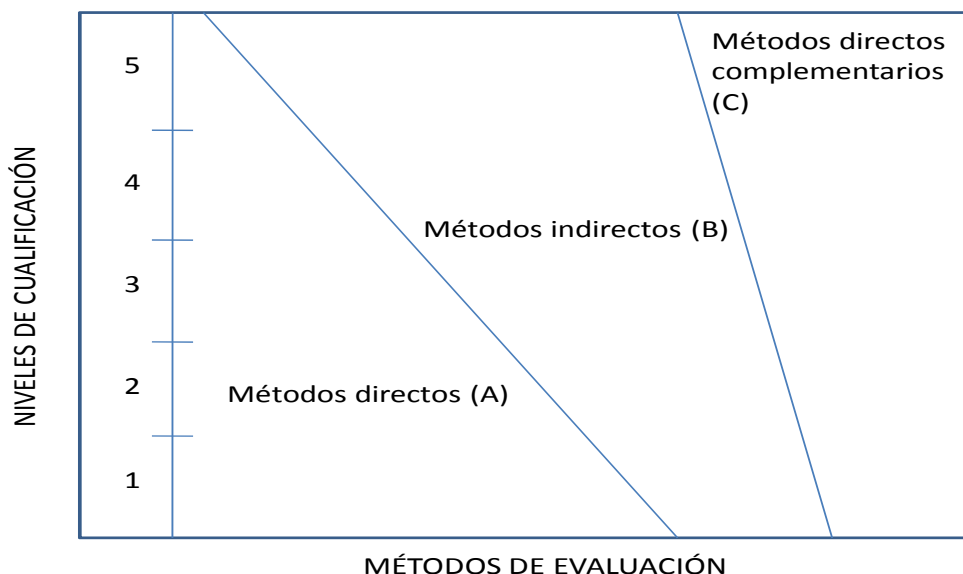
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A)
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el asesoramiento a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de técnicas que se ejecutan con autonomía, responsabilidad de supervisión de trabajo técnico y especializado y comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y del proceso.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.



Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.





## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1250\_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante cuidados estéticos”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASESORÍA INTEGRAL DE IMAGEN PERSONAL**

**Código: IMP395\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1250\_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante cuidados estéticos.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en asesoramiento a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante cuidados estéticos, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



**1. Elaborar el estudio estético del cliente valorando sus necesidades y demandas, comprobando el estado de la piel y las áreas de asesoramiento en cuidados estéticos faciales, corporales así como los asociados a medicina y cirugía estética, cumpliendo las normas de deontología profesional, prevención de riesgos laborales y de higiene y seguridad.**

- 1.1 Preparar la imagen del profesional en cuanto a su higiene, vestuario profesional, otros, adoptando en todo momento las posturas ergonómicas para la prevención de enfermedades profesionales.
  - 1.2 Acomodar al cliente para la exploración facial y corporal según las zonas objeto de estudio
  - 1.3 Seleccionar los medios y equipos para el estudio y valoración estética del cliente
  - 1.4 Identificar los datos derivados de la exploración y estudio facial (estado y tipo de piel, alteraciones estéticas, grado de envejecimiento, otros), y corporal (complejión física, peso, medidas, estatura, reparto de la grasa corporal, alteraciones estéticas, otros) del cliente, anotando los datos en la ficha técnica
  - 1.5 Identificar las áreas faciales y corporales que requieran cambios reflejando los datos en la ficha técnica
- Desarrollar las actividades siguiendo las normas de deontología profesional aplicable.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre higiene y seguridad aplicable, así como el Plan de prevención de riesgos laborales aplicables.

**2. Identificar los parámetros que permitan el asesoramiento sobre tratamientos estéticos faciales, corporales, así como los asociados a medicina y cirugía estética para los objetivos del cambio de imagen, cumpliendo el Plan de prevención de riesgos laborales y la normativa sobre higiene y seguridad.**

- 2.1 Identificar los tratamientos estéticos de cada una de las áreas (rostro, cuerpo, manos, pies, uñas, otros) seleccionando las técnicas según el tipo de tratamiento y las características, necesidades y demandas del cliente.
  - 2.2 Seleccionar las técnicas de decoloración y depilación del vello facial y corporal, en función del tipo y color del vello
  - 2.3 Identificar los tratamientos de medicina estética (infiltraciones, mesoterapia, exfoliaciones, liposucciones, láser, otros) relacionándolos con las alteraciones para las que están recomendados y con los efectos que consiguen, asesorando al cliente
  - 2.4 Identificar las operaciones de cirugía estética facial y corporal (blefaroplastia, rinoplastia, lifting, senos, remodelación corporal, otros), relacionándolas con las necesidades del cliente para asesorarle y derivarle, en su caso, al cirujano estético
  - 2.5 Seleccionar los medios y los colaboradores de cada tipo de tratamiento, en función de las técnicas recomendadas, de las necesidades y demandas, de las características personales, nivel económico, y horarios del cliente.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre higiene y seguridad aplicable, así como el Plan de prevención de riesgos laborales aplicables.
  - Desarrollar las actividades siguiendo las normas de deontología profesional aplicable.



**3. Asesorar en estilos de maquillaje y micropigmentación definiendo la morfología del rostro, sus elementos, y características cromáticas, definiendo los objetivos que se ajusten a las demandas y necesidades del cliente, y cumpliendo las normas de seguridad e higiene.**

- 3.1 Consultar el fondo documental sobre estilos de maquillaje, cosméticos decorativos y otros para un asesoramiento actualizado y de calidad.
  - 3.2 Proponer las correcciones del rostro teniendo en cuenta las características morfológicas y sus elementos, a través de la aplicación de las teorías de la horizontalidad y la verticalidad.
  - 3.3 Identificar los criterios de la teoría de la luz y el color de aplicación para el asesoramiento en el maquillaje social.
  - 3.4 Seleccionar los colores en armonía con el color del vestuario, accesorios y el esmalte de las uñas, valorando las características cromáticas del cliente: color de la piel, ojos, pelo.
  - 3.5 Proponer las correcciones mediante las técnicas del claro oscuro, las líneas, el color o la forma del cabello, identificando las correcciones de visagismo para la modificación óptica de la falta de armonía o defectos que pueda presentar el rostro o sus elementos
  - 3.6 Proponer los estilos de maquillajes identificando las características morfológicas del rostro y sus elementos: edad, tipo de piel, estilo personal, actividad laboral y social, y otros
  - 3.7 Recoger, en el informe para el maquillador, las especificaciones técnicas de nuevos estilos de maquillaje, en armonía con los demás elementos que componen la imagen personal: color del vestuario, peinado, estilo, circunstancia y en su caso las características de los diferentes medios audiovisuales y escénicos con influencia en el maquillaje
  - 3.8 Elaborar la ficha técnica de maquillaje con los datos, apartados y la información relevante para la asesoría de maquillaje social, tarde-noche, fiesta, otros.
- Desarrollar las actividades ajustando las propuestas a las demandas y necesidades del cliente.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de seguridad e higiene en los procesos de maquillaje aplicables.

**4. Elaborar propuestas técnicas documentadas y el plan de actuación, de cuidados y tratamientos estéticos faciales, corporales y técnicas de maquillaje, así como los asociados a medicina y cirugía estética teniendo en cuenta las necesidades y demandas del cliente, cumpliendo la normativa sobre privacidad y protección de datos del mismo.**

- 4.1 Adaptar las propuestas técnicas a las características específicas de cada tipo de cliente sus demandas, necesidades y estilo personal.
- 4.2 Cumplimentar la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, otros) organizándola para la elaboración de la propuesta técnica.
- 4.3 Especificar los tratamientos estéticos faciales y corporales, los asociados a medicina o cirugía estética, maquillaje, micropigmentación y otros, consultando la base de datos para la selección de los más actualizados.
- 4.4 Elaborar las propuestas de tratamientos estéticos faciales, corporales, maquillaje, micropigmentación, otros, teniendo en cuenta las demandas, expectativas y necesidades expresadas por el cliente.



- 4.5 Recoger en las diferentes propuestas la información detallada de los tratamientos estéticos faciales, corporales, así como otros asociados a medicina y cirugía estética, micropigmentación y maquillaje (técnicas a emplear, número aproximado de sesiones, profesionales que intervienen, calendario de actuación y presupuesto detallado).
  - 4.6 Seleccionar las técnicas de diseño y las aplicaciones informáticas para la elaboración de bocetos de las diferentes propuestas virtuales de maquillaje y micropigmentación.
  - 4.7 Temporalizar el plan de actuación con todas las especificaciones sobre los trabajos planteados, los plazos de realización acordados, presupuesto y los costes añadidos por posibles desviaciones, horarios, otros, coordinando a los diferentes especialistas colaboradores.
  - 4.8 Representar visualmente las distintas propuestas de cambios, en soporte papel o informático, para una mejor comprensión por parte del cliente, detallando los aspectos para su presentación y aprobación.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre privacidad y protección de datos del cliente aplicable.

**5. Presentar propuestas técnicas documentadas de cuidados y tratamientos estéticos faciales y corporales, los asociados a medicina y cirugía estética, maquillaje y micropigmentación para la conformidad, ajuste y contratación por parte del cliente, cumpliendo la normativa sobre privacidad y protección de datos del cliente.**

- 5.1 Proporcionar al cliente una idea clara de los resultados previstos en las propuestas empleando el material visual: fotos, esquemas, bocetos, programas informáticos específicos para cambios de imagen y otros.
  - 5.2 Entregar al cliente la información detallada de los tipos de tratamientos, técnicas, número orientativo de sesiones y tiempo estimado de la propuesta de asesoramiento, en los cambios faciales y corporales previstos, proporcionando al cliente las explicaciones oportunas.
  - 5.3 Especificar en el área de medicina y cirugía estética de la propuesta, el tipo de intervención, las características generales y los especialistas recomendados.
  - 5.4 Incluir en la presentación de la propuesta, pautas de vida saludable: alimentación, ejercicio físico moderado, descanso, otras, que le ayuden a obtener una imagen equilibrada y saludable
  - 5.5 Utilizar un lenguaje claro y explícito con el cliente en la explicación de la propuesta sobre los cuidados y tratamientos previstos, aclarando cualquier duda que se presente mediante ejemplos argumentados
  - 5.6 Informar al cliente sobre el calendario de actuación, el presupuesto y la confidencialidad de sus datos, solicitando su autorización por escrito para el desarrollo de la propuesta de asesoría de imagen personal en el área de estética.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre privacidad y protección de datos del cliente aplicable.

**6. Entrenar al cliente sobre técnicas de maquillaje de diferentes estilos y en la elección de los cosméticos decorativos y de cuidados faciales y corporales propuestos, adaptados a sus necesidades y demandas, cumpliendo la normativa sobre privacidad y protección de datos del cliente.**



- 6.7 Comprobar el estudio del rostro, el estilo, las necesidades y características personales del cliente efectuando el entrenamiento de los diferentes estilos de maquillaje
  - 6.8 Facilitar al cliente la información y asesoramiento sobre las pautas para la limpieza y preparación de la piel y la aplicación de cosméticos hidratantes, tensores, otros, previos al maquillaje, detallando las pautas sobre color, texturas y estilos de maquillaje para su nueva imagen
  - 6.9 Elaborar protocolos de maquillaje para las diferentes horas del día y actividades del cliente, detallando los cosméticos y las técnicas de aplicación en la ficha técnica
  - 6.10 Anotar en la ficha técnica del cliente los cambios que se han efectuado en cosméticos y técnicas de maquillaje
  - 6.11 Entrenar al cliente sobre las técnicas y diferentes estilos de auto-maquillaje
  - 6.12 Asesorar al cliente sobre las características de su tipo de piel para la elección y pautas de aplicación de los cosméticos de tratamientos faciales y corporales así como de su manipulación y conservación
  - 6.13 Elaborar un informe con las especificaciones técnicas sobre los cuidados de la piel, los cosméticos y técnicas de maquillaje para su utilización
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre privacidad y protección de datos del cliente aplicable.

### **7. Asesorar al cliente en la elección de diferentes tipos de perfumes entrenándolo en la forma de aplicación y cumpliendo las normas de seguridad e higiene en los procesos de perfumería.**

- 7.1 Estudiar al cliente comprobando la edad, el estilo, la actividad sociolaboral, y los gustos personales del cliente elaborando la propuesta de perfumes.
  - 7.2 Identificar las esencias en función de la familia de olores a la que pertenecen, la naturaleza del perfume y el tipo concentración.
  - 7.3 Efectuar las pruebas con diferentes tipos de perfumes teniendo en cuenta las pautas: piel limpia, hora del día, reacción con la piel, otras, reflejando los datos en la ficha del cliente.
  - 7.4 Informar al cliente sobre las pautas de aplicación de los diferentes tipos de perfume: zonas de aplicación, frecuencia, tipo de perfume, y otros.
  - 7.5 Definir los aspectos para observar la evolución en el cliente del aroma del perfume, en cuanto a forma de aplicación, tiempo, y otros.
  - 7.6 Establecer las pautas para el uso adecuado de las diferentes concentraciones y aromas en función de: el estilo, los gustos personales, la edad, el momento del día, la estación del año y la actividad personal, social y laboral.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de seguridad e higiene en los procesos de perfumería aplicables.

### **8. Efectuar el asesoramiento técnico a clientes en la compra de cosméticos para los diferentes cuidados estéticos faciales, corporales y maquillaje.**

- 8.1 Seleccionar los puntos de venta y la mejor relación calidad precio en la adquisición de cosméticos para cuidados faciales y corporales atendiendo a las necesidades y demandas del cliente.
- 8.2 Asesorar al cliente en la compra de cosméticos para cuidados faciales, corporales y maquillaje, seleccionando la información sobre cosméticos, puntos de venta, mejor relación calidad precio y otros.



- 8.3 Aplicar los criterios técnicos y económicos en el asesoramiento para la compra de cosméticos para cuidados faciales, corporales y decorativos.
- 8.4 Establecer los acuerdos económicos y las pautas de ejecución del servicio de asesoramiento en la compra de cosméticos, presentándolos para su aprobación, tanto al cliente como al proveedor.

**9. Valorar la calidad del servicio prestado en el asesoramiento de los cuidados y tratamientos estéticos y asociados a la medicina, cirugía estética y maquillaje, garantizando la satisfacción del cliente y en caso de desviaciones, proponiendo medidas correctoras, aplicando técnicas de comunicación e información y atención al cliente.**

- 9.1 Comprobar la calidad de los especialistas o técnicos valorando los resultados obtenidos mediante técnicas de entrevista y de estudio de resultados de los servicios.
  - 9.2 Valorar el grado de satisfacción del cliente en cada fase del proceso reflejando todos los datos en las fichas predefinidas, tanto sobre el resultado del servicio como de la calidad del trato recibido.
  - 9.3 Comprobar el nivel de calidad de los resultados, efectuando la supervisión del auto-maquillaje elaborado por el cliente y la valoración del estilo de maquillaje propuesto.
  - 9.4 Comprobar el nivel de calidad previsto en la elección del perfume aplicando un cuestionario.
  - 9.5 Detallar las pautas para la valoración y seguimiento de los tratamientos propuestos y sus resultados, así como las medidas que eviten desviaciones
  - 9.6 Transmitir al cliente la información sobre medidas correctoras, cuando procedan, habiéndole proporcionado todos los datos técnicos.
- Desarrollar las actividades aplicando las técnicas de comunicación e información y atención al cliente.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1250\_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante cuidados estéticos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Elaboración del estudio estético del cliente para la asesoría en cuidados y tratamientos estéticos faciales y corporales, así como los asociados a medicina y cirugía estética.**

- Estudio y análisis del cliente para la asesoría en cuidados y tratamientos estéticos.
  - Cliente: tipología y clasificación.
  - Piel: estructura, funciones, color y tipos. Estado y tipo de piel (grasa, mixta, normal o eudérmica, seca, deshidratada, entre otros).
  - Alteraciones estéticas faciales con influencia en la imagen personal. alteraciones estéticas (alteraciones vasculares, alteraciones de la secreción



- sebácea, alteraciones en la pigmentación, entre otros), envejecimiento (grados, fisiológico o actínico) .
- Alteraciones estéticas corporales con influencia en la imagen personal: Alteraciones vasculares, celulitis, estrías, alteraciones en senos, manos y pies.
- Análisis corporal: Complejión física, peso, medidas, estatura, reparto de la grasa corporal. Medios y equipos (sillón reclinable, lupa, camilla, lámpara, cinta métrica, báscula, entre otros).
- Diagnóstico estético facial y corporal: fases del proceso, equipos y medios.
- Preparación del profesional y del cliente. Medidas de protección e higiene. Vestuario profesional. Ergonomía. Prevención de enfermedades profesionales.
- Documentación del cliente: historial estético y ficha técnica.
- Seguridad e higiene en los procesos análisis y diagnóstico faciales y corporales. Normativa aplicable.
- Derivación a otros profesionales. Informe de derivación a otros profesionales.
- Registro y control de la información. Ficha del cliente, dossier del cliente, programas informáticos de tratamiento de datos.
- Selección de medios y equipos para el estudio estético.
  - Analizador cutáneo de hidratación, micro cámara, medidor del pH, sebómetro, tallímetro, luz de Wood, lupa, analizador de grasa corporal, báscula.

## **2. Identificación de los parámetros que permitan el asesoramiento sobre tratamientos estéticos faciales, corporales, así como los asociados a medicina y cirugía estética.**

- Elaboración del análisis del cliente para la asesoría en cuidados y tratamientos estéticos
  - Alteraciones estéticas faciales con influencia en la imagen personal; alteraciones vasculares, alteraciones de la secreción sebácea, alteraciones en la pigmentación, envejecimiento (grados, fisiológico o actínico)
  - Alteraciones estéticas corporales con influencia en la imagen personal; alteraciones vasculares, celulitis, estrías, sobrepeso, alteraciones en senos, manos y pies.
- Selección de técnicas y tratamientos estéticos faciales y corporales
  - Cosmetológicos: concepto de cosmético, composición, activos cosméticos, formas cosméticas, criterios de selección.
  - Clasificación de los cosméticos y propiedades de cada grupo: Limpiadores, hidratantes, regeneradores, anti-edad, exfoliantes, relajantes, adelgazantes, para la celulitis, otros
  - Técnicas Manuales: clasificación, efectos, indicaciones y criterios de selección: Masaje estético, drenaje linfático, masajes por presión masajes orientales, exfoliaciones, otros
  - Técnicas Electroestéticas: clasificación, efectos, indicaciones y criterios de selección: Aparatos de efecto mecánico, corrientes variables de media y alta frecuencia, corrientes excitomotrices, corriente continua, otros.
  - Técnicas Hidrotermales: clasificación, efectos, indicaciones y criterios de selección.
- Determinación de tratamientos estéticos.
  - Tratamientos estéticos de cada una de las áreas (rostro, cuerpo, manos, pies, uñas, otros).
  - Tipos y clasificación faciales y corporales: hidratantes, sebo reguladores, despigmentantes, de la circulación periférica, reductores, preventivos y





- paliativos del envejecimiento cutáneo, otros. Indicaciones y criterios de selección.
- Manos y pies: manicura, cuidados de las uñas de los pies, uñas artificiales, tratamientos de manos y pies, otros. Indicaciones y criterios de selección. Técnicas de de Técnicas de decoloración y depilación del vello facial y corporal, en función del tipo y color del vello.
- Medicina y cirugía estética, otros. Indicaciones y criterios de asesoramiento y derivación.
- Determinación de tratamientos de Medicina Estética.
  - Infiltraciones, mesoterapia, exfoliaciones, liposucciones, láser, otros.
  - Cirugía estética facial: blefaroplastia, rinoplastia, rinoseptoplastia, malarrplastia, mentoplastia, lifting facial, implantes e infiltraciones.
  - Cirugía estética corporal: liposucción, lipoescultura, abdominoplastia, dermolipectomía abdominal, mamoplastia de reducción, mamoplastia de aumento, mamopexia.

### **3. Asesoramiento en estilos de maquillaje y micropigmentación.**

- Estudio y análisis del cliente para la asesoría en maquillaje y micropigmentación
  - Análisis del cliente: características morfológicas del rostro y sus elementos: edad, tipo de piel, estilo personal, actividad laboral y social, y otros.
  - Estudio de las características cromáticas del cliente: color de la piel, ojos, pelo.
  - Análisis del cabello: color, forma, longitud, calidad, otros.
- Asesoramiento y estudio del rostro
  - Características morfológicas del rostro y sus elementos: edad, tipo de piel, estilo personal, actividad laboral y social, y otros.
  - Estudio y análisis del rostro: teorías de la verticalidad y horizontalidad: Forma o geometría, proporciones líneas, perfil, color de la piel/ojos y pelo, otros.
  - Estudio y análisis de los elementos del rostro: cejas, ojos, nariz, boca, pómulos, barbilla, frente.
  - El color en el maquillaje: teoría del color. Los colores personales: piel, ojos, pelo. Influencia de los colores del maquillaje en la imagen personal. Armonía y contraste.
  - Estudio y análisis del estilo del peinado y el color del cabello.
  - Características de los diferentes medios audiovisuales y escénicos con influencia en el maquillaje.
- Asesoramiento en técnicas de maquillaje
  - Maquillaje: útiles, materiales. Criterios para su empleo.
  - Cosméticos decorativos: concepto, composición, activos cosméticos, formas cosméticas, criterios de selección, mecanismos de actuación. Clasificación.
  - Técnicas de preparación de la piel y aplicación de cosméticos de maquillaje: difuminado, arrastre, batido, otros.
  - Correcciones del rostro: visagismo o técnica del claro oscuro.
  - Tipos de maquillaje social: características diferenciales de los diferentes estilos: día, tarde, noche, fiesta, novia, otros, auto-maquillaje: pautas y criterios para su realización.
  - Seguridad e higiene en los procesos de maquillaje.
  - Colores y armonía del color del vestuario, accesorios.
  - Esmalte de las uñas. Valoración las características cromáticas en armonía con el color de la piel, ojos, pelo.
  - Fondo documental sobre estilos de maquillaje, cosméticos decorativos y otros.
  - Ficha técnica de maquillaje: Datos relevantes del cliente y datos de interés morfológico para el asesoramiento en maquillaje.
- Asesoramiento en técnicas de micropigmentación



- Estudio del rostro, morfología y visagismo.
- Análisis de las cejas. Depilación y conformación de las cejas.
- Estudio de los ojos y labios. Corrección de líneas. Asimetrías.
- Teoría del color y los pigmentos específicos para su microimplantación.
- Diseño de cejas, ojos y labios.

#### **4. Elaboración de las propuestas técnicas documentadas y el plan de actuación de cuidados y tratamientos estéticos faciales, corporales y técnicas de maquillaje, así como los asociados a medicina y cirugía estética.**

- Elección de tratamientos estéticos faciales y corporales.
  - Tratamientos estéticos faciales y corporales, los asociados a medicina o cirugía estética, maquillaje, micropigmentación y otros.
  - Técnicas a emplear, número aproximado de sesiones, profesionales que intervienen, calendario de actuación y presupuesto detallado.
- Asesoramiento y realización de técnicas de maquillaje.
  - Tipos de maquillaje social: características diferenciales de los diferentes estilos: día, tarde, noche, fi esta, novia, otros, auto-maquillaje: pautas y criterios para su realización. Maquillaje, micropigmentación.
  - Seguridad e higiene en los procesos de maquillaje
- Determinación de la propuesta técnica de asesoramiento de imagen personal en el área de tratamientos estéticos y de medicina y cirugía estética.
  - Propuestas personalizadas: objetivos, fases, temporalización, equipo, presupuesto.
  - Documentos y materiales audiovisuales de la propuesta personalizada: personales, técnicos, económicos.
  - Selección de profesionales colaboradores.
  - Técnicas para la elaboración de propuesta de tratamientos y cuidados estéticos. Técnicas de diseño y las aplicaciones informáticas
  - Técnicas de presentación propuestas: comunicación, argumentos de la propuesta según los tipos de clientes, resolución de dudas, propuesta y autorización del proceso.
  - Bocetos de propuesta de cambios de estilo en maquillaje.
  - Documentación necesaria (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, otros).

#### **5. Presentación de las propuestas técnicas documentadas de cuidados y tratamientos estéticos faciales y corporales, los asociados a medicina y cirugía estética, maquillaje y micropigmentación.**

- Aplicación de técnicas de comunicación con el cliente en la presentación de propuestas técnicas.
  - Lenguaje claro y explícito.
  - Aclaración de dudas y argumentación de la propuesta con ejemplos.
- Presentación de propuestas técnicas personalizadas de asesoramiento en imagen personal.
  - Propuestas personalizadas: tipo de intervención, las características generales y los especialistas recomendados.
  - Información de tratamientos, técnicas, número orientativo de sesiones y tiempo estimado.
  - Selección del tipo de intervención, las características generales y los especialistas recomendados en las áreas de medicina y cirugía estética.



- Documentos y materiales audiovisuales de los resultados previstos: fotos, esquemas, bocetos, programas informáticos específicos para cambios de imagen y otros.
- Técnicas de diseño y las aplicaciones informáticas para la realización de bocetos de las diferentes propuestas virtuales de maquillaje y micropigmentación.
- Tratamientos estéticos asociados a maquillaje, micro-pigmentación y otros.
- Tratamientos estéticos faciales y corporales.
- Tratamientos estéticos asociados a medicina o cirugía estética.
- Pautas de vida saludable: alimentación, ejercicio físico moderado, descanso, otras.

## **6. Entrenamiento del cliente sobre técnicas de maquillaje de diferentes estilos, elección de los cosméticos decorativos y de cuidados faciales y corporales.**

- Entrenamiento del cliente y seguimiento del proceso de asesoría de cuidados y tratamientos estéticos y maquillaje.
  - Plan de actividades para la formación del cliente en cuidados estéticos y maquillaje.
  - Técnicas de entrenamiento en la selección de cosméticos de higiene, mantenimiento, protección y tratamiento, faciales y corporales.
  - Pautas de aplicación, manipulación y conservación.
  - Técnicas de entrenamiento en la selección de cosméticos decorativos: color, textura y zona de aplicación.
  - Auto-maquillaje social de diferentes estilos: día, tarde y noche adaptados a las características del cliente y a su actividad socio laboral.
  - Técnicas de seguimiento de los proceso de cuidados y tratamientos estéticos y maquillaje.
  - Técnicas de asesoramiento en la compra de cosméticos para cuidados estéticos y decorativos.
  - Puntos de venta de cosméticos.
  - Claves para la asesoría de cosméticos faciales y corporales, y decorativos.
  - Asesoría en la compra de cosmética masculina.
  - Comunicación aplicada a la asesoría para la compra de cosméticos.
  - Efectos, indicaciones, contraindicaciones y criterios de selección de cosméticos de uso personal.
  - Manipulación y conservación de los cosméticos de tratamientos faciales y corporales.

## **7. Asesoramiento al cliente en la elección y aplicación de diferentes tipos de perfumes.**

- Aplicación de técnicas de asesoramiento en la elección de perfumes
  - Perfume: concepto y clasificación.
  - Familias de perfumes.
  - Métodos de extracción del perfume.
  - Factores que influyen en la elección y respuesta de un perfume.
- Entrenamiento del cliente y seguimiento del proceso de asesoría para la elección de perfumes.
  - Técnicas de entrenamiento en la selección de perfumes.
  - Esencias en función de la familia de olores a la que pertenecen, la naturaleza del perfume y el tipo concentración.
- Criterios para la elección y aplicación de perfumes.



- Estudio del cliente: Edad, el estilo, la actividad sociolaboral, y los gustos personales para realizar la propuesta de perfumes.
- Concentraciones y aromas en función de: el estilo, los gustos personales, la edad, el momento del día, la estación del año y la actividad personal, social y laboral.
- Aroma del perfume: Forma de aplicación, tiempo, y otros.
- Pautas de aplicación de los diferentes tipos de perfume: zonas de aplicación, frecuencia, tipo de perfume, y otros.

### **8. Asesoramiento técnico a clientes en la compra de cosméticos.**

- Aplicación de técnicas de asesoramiento en la compra de cosméticos para cuidados estéticos y decorativos
  - Cosméticos: concepto y clasificación.
  - Activos cosméticos, formas cosméticas, criterios de selección.
  - Clasificación de los cosméticos y propiedades de cada grupo.
- Criterios económicos: presupuesto y promociones.
  - Líneas de cosméticos de venta al público y/o profesional: tipos y clasificación.
  - Puntos de venta de cosméticos de maquillaje. Información sobre los diferentes cosméticos y mejor relación calidad precio.
  - Claves para la asesoría de compra de cosméticos faciales y corporales y decorativos. Criterios técnicos y económicos.
  - Asesoría de compra de cosmética masculina.
  - Comunicación aplicada a la asesoría para la compra de cosméticos.
  - Efectos indicaciones, contraindicaciones y criterios de selección de cosméticos de uso personal.
  - Puntos de venta y la mejor relación calidad precio en la adquisición de cosméticos para cuidados faciales y corporales.

### **9. Valoración de la calidad del servicio prestado en el asesoramiento de los cuidados y tratamientos estéticos y asociados a la medicina, cirugía estética y maquillaje.**

- Aplicación del control de calidad de los procesos de asesoramiento sobre cuidados y tratamientos estéticos, medicina y cirugía estética y maquillaje.
  - Parámetros que definen la calidad en las distintas fases del proceso de asesoría en cuidados, tratamientos estéticos, medicina y cirugía estética, maquillaje, otros.
  - Grado de satisfacción del cliente, temporalización cumplida, expectativas alcanzadas, cliente entrenado y acuerdos respetados.
  - Métodos para valorar la calidad de los procesos de asesoramiento sobre cuidados, tratamientos estéticos y maquillaje.
  - Métodos para el control de calidad en: La atención al cliente. Las fases del proceso.
  - Trabajo de los especialistas colaboradores.
  - Métodos para el control de calidad en la atención al cliente: cuestionarios, entrevista personal.
  - Medidas correctoras en los procesos de asesoría en cuidados, tratamientos estéticos, medicina y cirugía estética, maquillaje, otros: Análisis en las diferentes fases del proceso.



***Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.***

- Aplicación de la normativa sobre la deontología profesional.
- Aplicación del Plan de prevención de riesgos laborales y las normas sobre higiene y seguridad.
- Aplicación de la normativa sobre protección de datos del cliente.
- Diagnóstico estético facial y corporal.
- Alteraciones estéticas faciales y corporales con influencia en la imagen personal.

**c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
- 1.3 Percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
- 1.4 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.5 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.6 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas, otros).
- 1.7 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 2.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.3 Dar, compartir y recibir información con el equipo de trabajo.
- 2.4 Capacidad oral y escrita.
- 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.7 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 2.8 Orientarse al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Mantenerse eficaz en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.



- 3.2 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y la realidad que le circunda.
- 3.3 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.4 Mostrar iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.5 Perseverar en el esfuerzo.
- 3.6 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.7 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- 3.8 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1250\_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante cuidados estéticos”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para llevar a cabo una propuesta técnica y la organización del plan de actuación de asesoramiento de imagen, a través de asesoramiento en cuidados estéticos faciales, corporales así como los asociados a medicina y cirugía estética.

En este caso concreto se trata de una mujer de 60 años que acude al gabinete de asesoría buscando mejorar su aspecto y requiriendo el asesoramiento respecto a cuidados estéticos faciales, corporales así como los asociados a medicina y cirugía estética. Para llevarlo a cabo, el candidato deberá garantizar que el desarrollo de las actividades cumple con las normas



de la deontología profesional de privacidad, de seguridad e higiene, y la normativa sobre protección de datos de carácter personal aplicables. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar el estudio estético facial y corporal del cliente identificando las áreas que requieren de asesoramiento en cuidados estéticos faciales, corporales así como los asociados a medicina y cirugía estética.
2. Identificar los tratamientos estéticos y de medicina y cirugía estética facial y corporal de cada una de las áreas, seleccionando las técnicas según el tipo de tratamiento y las características, necesidades y demandas del cliente.
3. Elaborar propuestas técnicas documentadas y un esquema del plan de actuación, de cuidados y tratamientos estéticos faciales y corporales, así como los asociados a medicina y cirugía estética.

**Condiciones adicionales:**

- Se prepararán previamente al desarrollo de la prueba los equipos de toma de medidas para el análisis facial y corporal (báscula, tallímetro, cinta métrica, lupa, medidor de hidratación, sebómetro, luz de Wood, entre otros).
- Se realizará una búsqueda de la documentación previamente a la realización de la prueba y el análisis de la bibliografía relacionada con cuidados estéticos faciales, corporales así como los asociados a medicina y cirugía estética.
- Se deberá considerar el tiempo recomendado de la realización de la prueba: 5 horas máximo.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:



<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Estudio estético facial y corporal del cliente.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Selección de los medios y equipos para el estudio facial y corporal.</li><li>- Preparación del profesional.</li><li>- Preparación del cliente para la exploración facial y corporal.</li><li>- Identificación de los datos derivados de la exploración y estudio facial</li><li>- Identificación de los datos derivados de la exploración y estudio corporal</li><li>- Identificación de las áreas de asesoramiento en cuidados estéticos faciales, corporales así como los asociados a medicina y cirugía estética.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Identificación de los tratamientos estéticos de medicina y cirugía estética facial y corporal</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de los tratamientos estéticos de cada una de las áreas</li><li>- Identificación de los tratamientos de Medicina Estética</li><li>- Identificación de los las operaciones de cirugía estética facial y corporal</li><li>- Selección de las técnicas según el tipo de tratamiento.</li><li>- Selección de los medios de cada tipo de tratamiento.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Elaboración de propuestas técnicas de tratamientos estéticos faciales, corporales, así como los asociados a medicina y cirugía estética.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cumplimentación de la documentación para la elaboración de la propuesta técnica.</li><li>- Descripción los tratamientos estéticos faciales, corporales, así como los asociados a medicina o cirugía estética y otros..</li><li>- Anotación de la información de los tratamientos estéticos faciales, corporales, así como otros asociados a medicina y cirugía estética</li><li>- Representación de las propuestas de cambios.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Cumplimiento deontológico profesional respecto al derecho a la intimidad y protección de datos</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actitud de respeto al cliente durante el análisis facial y corporal.</li><li>- Discreción en la toma de medidas y durante la entrevista.</li><li>- Trato con delicadeza en la toma de medidas.</li><li>- Respeto por los usos sociales y las normas de protocolo y etiqueta respecto a la indumentaria y complementos.</li><li>- Promoción de condiciones laborales adecuadas y seguras.</li></ul>





	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la Ley de protección de datos de carácter personal.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Garantía de la seguridad de los datos de carácter personal.</li><li>- Comunicación de datos del cliente a otros profesionales bajo el consentimiento del interesado.</li><li>- Precaución en el tratamiento de datos así como las cesiones de datos.</li><li>- Garantía de derecho a la información y al consentimiento informado.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de las normas de seguridad e higiene.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cumplimiento riguroso del vestuario profesional.</li><li>- Vigilancia en las posturas del profesional para la prevención de enfermedades profesionales.</li><li>- Precaución en la preparación del cliente para la exploración facial y corporal cumpliendo las normas de seguridad aplicables.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

## Escala A

5	<i>Selecciona los medios y equipos para el estudio facial y corporal; se prepara en cuanto a su higiene, vestuario profesional, y adopta las posturas para la prevención de enfermedades profesionales; prepara al cliente para la exploración facial y corporal, e identifica los datos derivados de la exploración y estudio facial (estado y tipo de piel, alteraciones estéticas, grado de envejecimiento), estudio corporal (complexión física, peso, medidas, estatura, reparto de la grasa corporal, otros.); identifica las áreas de asesoramiento en cuidados estéticos faciales y corporales así como los asociados a medicina y cirugía estética.</i>
4	<i>Selecciona los medios y equipos para el estudio facial y corporal; se prepara en cuanto a su higiene, vestuario profesional, pero no adopta las posturas para la prevención de enfermedades profesionales; prepara al cliente para la exploración facial y corporal, e identifica los datos derivados de la exploración y estudio facial (estado y tipo de piel, alteraciones estéticas, grado de envejecimiento), estudio corporal (complexión física, peso, medidas, estatura, reparto de la grasa corporal, otros.); identifica las áreas de asesoramiento en cuidados estéticos faciales y corporales así como los asociados a medicina y cirugía estética.</i>
3	<i>Selecciona los medios y equipos para el estudio facial y corporal; se prepara en cuanto a su higiene, vestuario profesional, pero no adopta las posturas para la prevención de enfermedades profesionales; prepara al cliente para la exploración facial y corporal, no identifica los datos derivados de la exploración y estudio facial (estado y tipo de piel, alteraciones estéticas, grado de envejecimiento), estudio corporal (complexión física, peso, medidas, estatura, reparto de la grasa corporal, otros.); identifica las áreas de asesoramiento en cuidados estéticos faciales y corporales así como los asociados a medicina y cirugía estética.</i>
2	<i>Selecciona los medios y equipos para el estudio facial y corporal; se prepara en cuanto a su higiene y adopta las posturas para la prevención de enfermedades profesionales aunque no usa vestuario profesional; prepara al cliente para la exploración facial y corporal, no identifica los datos derivados de la exploración y estudio facial (estado y tipo de piel, alteraciones estéticas, grado de envejecimiento), estudio corporal (complexión física, peso, medidas, estatura, reparto de la grasa corporal, otros.); no identifica las áreas de asesoramiento en cuidados estéticos faciales y corporales así como los asociados a medicina y cirugía estética.</i>
1	<i>Selecciona los medios y equipos para el estudio facial y corporal; no se prepara en cuanto a su higiene, ni usa vestuario profesional y no adopta las posturas para la prevención de enfermedades profesionales; prepara al cliente para la exploración facial y corporal, no identifica los datos derivados de la exploración y estudio facial (estado y tipo de piel, alteraciones estéticas, grado de envejecimiento), estudio corporal (complexión física, peso, medidas, estatura, reparto de la grasa corporal, otros.); no identifica las áreas de asesoramiento en cuidados estéticos faciales y corporales así como los asociados a medicina y cirugía estética.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



## Escala B

5	<i>Identifica los tratamientos estéticos de cada una de las áreas (rostro, cuerpo, manos, pies, uñas, otros), los tratamientos de medicina estética (infiltraciones, mesoterapia, exfoliaciones, liposucciones, láser, otros), y las operaciones de cirugía estética facial y corporal (blefaroplastia, rinoplastia, lifting, senos, remodelación corporal, otros); selecciona las técnicas y los medios según el tipo de tratamiento.</i>
4	<i>Identifica los tratamientos estéticos de cada una de las áreas (rostro, cuerpo, manos, pies, uñas, otros), los tratamientos de medicina estética (infiltraciones, mesoterapia, exfoliaciones, liposucciones, láser, otros), pero no las operaciones de cirugía estética facial y corporal (blefaroplastia, rinoplastia, lifting, senos, remodelación corporal, otros); Selecciona las técnicas y los medios según el tipo de tratamiento.</i>
3	<i>Identifica los tratamientos estéticos de cada una de las áreas (rostro, cuerpo, manos, pies, uñas, otros), aunque no los tratamientos de medicina estética (infiltraciones, mesoterapia, exfoliaciones, liposucciones, láser, otros), ni las operaciones de cirugía estética facial y corporal (blefaroplastia, rinoplastia, lifting, senos, remodelación corporal, otros); selecciona las técnicas y los medios según el tipo de tratamiento.</i>
2	<i>Identifica los tratamientos estéticos de cada una de las áreas (rostro, cuerpo, manos, pies, uñas, otros), aunque no los tratamientos de medicina estética (infiltraciones, mesoterapia, exfoliaciones, liposucciones, láser, otros), ni las operaciones de cirugía estética facial y corporal (blefaroplastia, rinoplastia, lifting, senos, remodelación corporal, otros); no selecciona las técnicas ni los medios según el tipo de tratamiento.</i>
1	<i>No identifica los tratamientos estéticos de cada una de las áreas (rostro, cuerpo, manos, pies, uñas, otros), ni los tratamientos de medicina estética (infiltraciones, mesoterapia, exfoliaciones, liposucciones, láser, otros), ni las operaciones de cirugía estética facial y corporal (blefaroplastia, rinoplastia, lifting, senos, remodelación corporal, otros); no selecciona las técnicas ni los medios según el tipo de tratamiento.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



## Escala C

5	<i>Cumplimenta la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, otros) para la elaboración de la propuesta técnica; describe los tratamientos estéticos faciales, corporales, así como los asociados a medicina o cirugía estética más actualizados; anota la información de los tratamientos estéticos faciales, corporales, así como otros asociados a medicina y cirugía estética (técnicas a emplear, número aproximado de sesiones, profesionales que podrían intervenir) y representa visualmente las distintas propuestas de cambios, en soporte papel o informático.</i>
4	<i>Cumplimenta la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, otros) para la elaboración de la propuesta técnica; describe los tratamientos estéticos faciales, corporales, así como los asociados a medicina o cirugía estética más actualizados; no anota la información de los tratamientos estéticos faciales, corporales, aunque si los asociados a medicina y cirugía estética (técnicas a emplear, número aproximado de sesiones, profesionales que podrían intervenir) y representa visualmente las distintas propuestas de cambios, en soporte papel o informático.</i>
3	<i>Cumplimenta la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, otros) para la elaboración de la propuesta técnica; describe los tratamientos estéticos faciales, corporales, pero no los asociados a medicina o cirugía estética más actualizados; no anota la información de los tratamientos estéticos faciales, corporales, aunque si los asociados a medicina y cirugía estética (técnicas a emplear, número aproximado de sesiones, profesionales que podrían intervenir) y representa visualmente las distintas propuestas de cambios, en soporte papel o informático.</i>
2	<i>Cumplimenta la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, otros) para la elaboración de la propuesta técnica; no describe los tratamientos estéticos faciales, corporales, ni los asociados a medicina o cirugía estética más actualizados; no anota la información de los tratamientos estéticos faciales, corporales, aunque si los asociados a medicina y cirugía estética (técnicas a emplear, número aproximado de sesiones, profesionales que podrían intervenir) y no representa visualmente las distintas propuestas de cambios, en soporte papel o informático.</i>
1	<i>No cumplimenta la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, otros) para la elaboración de la propuesta técnica; no describe los tratamientos estéticos faciales, corporales, ni los asociados a medicina o cirugía estética más actualizados; no anota la información de los tratamientos estéticos faciales, corporales, ni los asociados a medicina y cirugía estética (técnicas a emplear, número aproximado de sesiones, profesionales que podrían intervenir) y no representa visualmente las distintas propuestas de cambios, en soporte papel o informático.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.



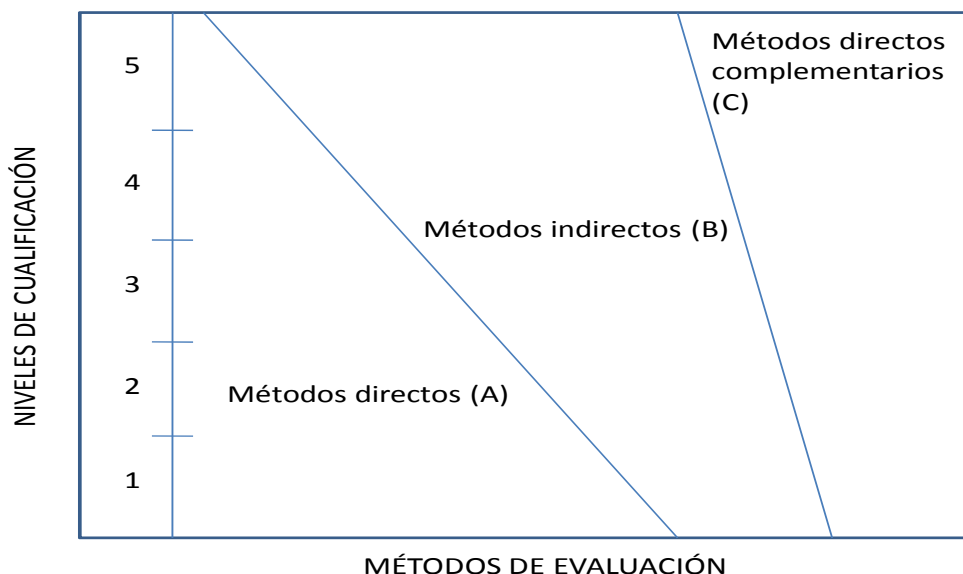
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A)
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el asesoramiento a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante cuidados estéticos, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de técnicas que se ejecutan con autonomía, responsabilidad de supervisión de trabajo técnico y especializado y comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y del proceso.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.



Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.





## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1251\_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante la indumentaria y los complementos”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASESORIA INTEGRAL DE IMAGEN PERSONAL**

**Código: IMP395\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la “UC1251\_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante la indumentaria y los complementos”.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el asesoramiento a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante la indumentaria y los complementos, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

**1. Analizar las características morfológicas, los colores y el estilo de cada cliente proponiendo el asesoramiento de imagen, a través de la**



***indumentaria y los complementos adaptados a su caso, cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal.***

- 1.1 Recibir al cliente acomodándole de forma que se favorezca el diálogo, la observación y el estudio de sus características de influencia en el vestuario.
  - 1.2 Identificar las características, necesidades y demandas del cliente relativas a la indumentaria, complementos y accesorios, elaborando la propuesta.
  - 1.3 Entrevistar al cliente planteando las preguntas clave, conociendo su criterio estético y estilo de vestuario, y los datos relativos a su ámbito y actividades laborales, sociales y culturales, valorando sus demandas y expectativas.
  - 1.4 Identificar en la entrevista, si se trata de un asesoramiento referido a un cambio de estilo progresivo o puntual, para un acontecimiento social determinado.
  - 1.5 Comprobar las características físicas con influencia significativa en la elección del estilo de vestuario y complementos (altura, peso, medidas, edad, color de piel, cabello), identificando el estilo personal del cliente (preferencias, estilo personal e ideal, vestuario y complementos, diseñador, textura y colores preferidos) con ayuda de álbumes de estilos, prendas de vestuario y otros.
  - 1.6 Identificar el colorido del vestuario y complementos indicados a las características del cliente, con la ayuda de muestrarios de telas y complementos de diferentes colores, aplicando criterios de armonía y contraste.
  - 1.7 Identificar la elegancia personal (gestos, movimientos, posturas, expresiones) mediante la observación directa y la grabación en soportes audiovisuales.
  - 1.8 Reflejar la información obtenida, datos y grabaciones en la documentación específica incluyéndola en el dossier del cliente
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal aplicable.

***2. Elaborar las propuestas técnicas y el plan de actuación de los posibles cambios en la indumentaria, complementos y accesorios para la aprobación por los clientes, adaptándolas a sus características, necesidades y demandas y cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal.***

- 2.1 Seleccionar la documentación (formularios, fichas, fotografías, grabaciones, otros), cumplimentándola, organizándola y elaborando la propuesta técnica.
- 2.2 Consultar los cánones estéticos y las tendencias de moda, teniendo en cuenta el estilo, las características físicas, el acontecimiento social, las normas de protocolo en el vestir, otros.
- 2.3 Diseñar los bocetos de la propuesta, utilizando las técnicas de expresión gráfica y las aplicaciones informáticas específicas para cada caso.
- 2.4 Asesorar en el estilo de peinado y maquillaje para la elaboración de la propuesta, armonizando con la indumentaria y complementos, teniendo en cuenta las características técnicas de la fotografía y medios de comunicación audiovisual y escénica.
- 2.5 Incluir en la propuesta información sobre tendencias, firmas y marcas de las prendas de vestir y complementos, que se adapten a la imagen del cliente.
- 2.6 Elegir los colores y tonos recomendados y sus posibles combinaciones de acuerdo a las características físicas del cliente (piel, cabello, ojos, características corporales), desproporciones que se deseen disimular.
- 2.7 Conjuguar los aspectos de los diferentes diseños en cuanto a formas, tejidos, colores y tonos recomendados, con los diferentes estilos y tendencias, adaptándolos a la circunstancia en la que se va a lucir.



- 2.8 Elaborar el plan de actuación, temporalizando y coordinando los diferentes trabajos y especialistas colaboradores con las especificaciones sobre los trabajos propuestos, así como los plazos, horarios, presupuesto, costes añadidos por posibles desviaciones, otros.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal aplicable.
  - Elaborar las propuestas técnicas y el plan de actuación adaptándolas a las características, necesidades y demandas de los clientes.

### **3. Presentar las propuestas técnicas de los posibles cambios efectuados en la indumentaria, complementos y accesorios para la aprobación por los clientes.**

- 3.1 Utilizar un lenguaje claro y explícito empleando técnicas de comunicación de acuerdo a su perfil psicológico, efectuando preguntas que permitan la comprobación de que la ha entendido y en caso contrario, se resuelven las dudas planteadas con los ejemplos y argumentos.
- 3.2 Completar las propuestas presentadas con material visual: fotos, esquemas, bocetos, soporte informático y otros, proporcionando al cliente una idea clara de los resultados previstos.
- 3.3 Informar al cliente del calendario de actuación, el presupuesto y la confidencialidad de sus datos, solicitando su autorización por escrito y llevando a cabo la propuesta técnica de posibles cambios.
- 3.4 Incorporar en la propuesta los cambios acordados con el cliente una vez estudiados, aceptados y aprobados, archivando en el dossier los diferentes bocetos de vestuario, accesorios y complementos de la propuesta presentada.

### **4. Entrenar al cliente en la elección y utilización de las prendas de vestir y los complementos, en función de sus necesidades, demandas y de los cánones estéticos al uso.**

- 4.1 Informar al cliente asesorándole sobre los criterios para la selección de prendas de vestir y complementos, diseñadores, tiendas especializadas, que se adapten al estilo propuesto y para todas las situaciones sociolaborales que se le presenten.
- 4.2 Seleccionar el fondo de armario con el cliente partiendo de sus prendas, transformando, desechando y adaptándolas a sus demandas y necesidades personales, laborales y sociales.
- 4.3 Entrenar al cliente en la elección y combinación de colores, prendas de vestir y complementos, cuya utilización se adapta a las situaciones tipo planteadas, comprobando su aprendizaje.
- 4.4 Supervisar la elección del vestuario del cliente para su intervención en los medios de comunicación, comprobando que la indumentaria o complementos seleccionados proporcionan la imagen esperada sin que produzcan efectos discordantes en su percepción a través del medio.
- 4.5 Informar al cliente de las situaciones en las que se debe utilizar etiqueta en el vestir.
- 4.6 Informar al cliente sobre la interpretación de los códigos del etiquetado, el cuidado y la conservación de prendas de vestir y complementos.
- 4.7 Elaborar el plan de continuidad especificando el tipo de vestuario y complementos a lucir en las circunstancias más habituales, las pautas para la selección de colores y prendas, el número de sesiones, otros.



## **5. Asesorar a los clientes en la técnica de compra de vestuario, complementos y accesorios.**

- 5.1 Identificar las necesidades, demandas, estilo, criterios estéticos y poder adquisitivo del cliente seleccionando los diseñadores y los estilos.
- 5.2 Identificar la información sobre las tendencias de la moda, diseñadores, puntos de venta, relación calidad precio y todos los datos aconsejando al cliente en la compra de vestuario, accesorios y complementos.
- 5.3 Identificar los profesionales y establecimientos especializados en la confección de ropa y complementos a medida, tallas especiales.
- 5.4 Establecer los criterios estéticos y económicos para el asesoramiento de la compra de vestuario, accesorios y complementos, respondiendo a las necesidades y demandas del cliente.
- 5.5 Planificar las sesiones de compra reflejando los objetivos: compra puntual o de fondo de armario, temporalización y presupuesto estimativo.
- 5.6 Seleccionar los colores, tejidos, estilos supervisando y coordinando las pruebas de vestuario, complementos y accesorios en los centros donde se efectúan las compras.
- 5.7 Establecer los criterios sobre los acuerdos económicos y las pautas de del servicio de asesoramiento en la compra de vestuario, complementos y accesorios presentándolos para su aprobación tanto al cliente como al proveedor.

## **6. Valorar la calidad del servicio prestado de asesoría sobre indumentaria y complementos garantizando la satisfacción del cliente, proponiendo medidas correctoras en caso de desviaciones y aplicando las técnicas de información y atención al cliente en los servicios de asesoramiento, comprobando que el desarrollo de las actividades cumplen la deontología profesional y la normativa sobre protección de datos de carácter personal.**

- 6.1 Evaluar los resultados parciales y globales del proceso de cambio en el vestuario y forma de lucir prendas y complementos por medio de entrevistas y técnicas de observación.
- 6.2 Evaluar, mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, el grado de satisfacción del cliente respecto al asesoramiento en estilismo en el vestir y al trato recibido, anotando las posibles incidencias en las fichas de seguimiento.
- 6.3 Registrar los datos en cada proceso del cumplimiento de los protocolos de trabajo de asesoría en el vestir, el tiempo comercial y el resultado obtenido para su control.
- 6.4 Cumplir de forma rigurosa, las pautas y normas de atención al cliente, proponiendo las medidas correctoras oportunas.
  - Desarrollar las actividades siguiendo las técnicas de comunicación, información y atención al cliente, aplicadas a servicios de asesoría en el vestir.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la deontología profesional y la normativa sobre protección de datos aplicable.

### **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales



de la UC1251\_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante la indumentaria y los complementos. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### **1. Análisis de las características morfológicas, los colores y el estilo de cada cliente.**

- Análisis del cliente para la asesoría en estilismo en el vestir. Técnicas de estudio
  - Clasificación de las tipologías de los clientes.
  - La figura humana masculina y femenina: sus proporciones reales e idealizadas.
  - Características corporales de influencia en la indumentaria y los complementos: estatura, peso, proporciones, proyección, hombros, pecho, cintura, caderas, piernas, rodillas, tobillos, otros.
  - Estilo personal del cliente (preferencias, estilo personal e ideal, vestuario y complementos, diseñador, textura y colores preferidos)
- Aplicación de técnicas de preparación del cliente.
  - Características personales y sociolaborales que condicionan la indumentaria y complementos.
  - Los colores personales y su aplicación al estilismo en el vestir.
  - Diseñadores. Grandes diseñadores y sus características principales.
  - Estrategias para la identificación de la elegancia personal: gestos, movimientos, posturas, expresiones. Observación directa, entrevista personal y grabaciones.
  - Estrategias para la identificación de las necesidades, las demandas el estilo personal y criterios estéticos del cliente respecto al vestuario y los complementos. Observación directa, entrevista personal y grabaciones.
  - Métodos y equipos para el estudio y análisis del cliente: equipos de toma de medidas corporales (taliómetro, balanza, entre otros), técnicas de observación y entrevistas, cuestionarios, medidas, grabaciones, otros.
  - Registro y control de la información: ficha del cliente, dossier del cliente, análisis y control de la información mediante programas informáticos específicos de tratamiento de imagen.
- Elaboración del análisis y estudio de la Indumentaria e imagen personal
  - Colorido del vestuario y complementos: criterios de armonía y contraste entre vestuario y complementos.
  - Materiales y tejidos: descripción, criterios para su selección y pautas para su conservación en óptimas condiciones, interpretación de la simbología en el etiquetado, composición y conservación.
  - Complementos: selección, armonía entre los complementos y el vestido y pautas para la correcta utilización.

### **2. Elaboración de las propuestas técnicas y el plan de actuación.**

- Análisis y estudio de la indumentaria e imagen personal.
  - Tipologías corporales y análisis de las proporciones.
  - Características físicas: piel, cabello, ojos, características corporales.
  - Análisis de desproporciones corporales que se deseen disimular.
  - Características físicas: piel, cabello, ojos, características corporales.
  - Análisis de desproporciones corporales que se deseen disimular.
  - Diseños en cuanto a formas, tejidos, colores y tonos recomendados
  - Estilos y tendencias.
- Análisis del cliente para la elaboración de las propuestas técnicas.



- Características personales y sociolaborales que condicionan la indumentaria y complementos.
- Estrategias para la Identificación de las necesidades, las demandas el estilo personal y criterios estéticos del cliente respecto al vestuario y los complementos.
  - Registro y control de la información.
  - Definición de la indumentaria e imagen personal.
    - Cánones estéticos: evolución histórica del canon de belleza y canon imperante.
    - Normas de protocolo en el vestir.
    - Tendencias de moda en la indumentaria. Firmas y marcas.
    - Estilos de peinado y maquillaje, y su relación con los medios audiovisuales.
    - Colores y sus combinaciones de acuerdo a las características físicas del cliente (piel, cabello, ojos, características corporales). Teoría del color y desproporciones que se deseen disimular.
    - Características técnicas de la fotografía y medios de comunicación audiovisual y escénica y su relación con la indumentaria y complementos.
    - Prendas y complementos: tipos, estilos, formas, tejidos, colores y tonos recomendados.
  - Elaboración de propuestas técnicas y plan de actuación de asesoría de estilismo en el vestir.
    - Propuestas personalizadas: definición y estructura.
    - Tipos de propuestas: acontecimiento puntual o cambio definitivo.
    - Correcciones ópticas de las proporciones reales de la imagen personal a través de la indumentaria.
    - Técnicas de expresión gráfica y aplicaciones informáticas aplicadas a la asesoría de cambios de estilo del vestuario y los complementos.
    - Técnicas de diseño de bocetos aplicadas al estilismo en el vestir.
    - Procedimientos para cumplimentar los documentos técnicos de la propuesta personalizada.
    - Elaboración y preparación de materiales audiovisuales.
    - Técnicas de elaboración de propuestas de estilismo en el vestir.
    - El plan de trabajo: contenidos y pautas de elaboración.

### **3. Presentación de las propuestas técnicas de los posibles cambios al cliente.**

- Elaboración de propuestas técnicas y plan de trabajo de asesoría de estilismo en el vestir.
- Técnicas de expresión gráfica y aplicaciones informáticas aplicadas a la asesoría de cambios de estilo del vestuario y los complementos.
- Elaboración de material visual (fotos, esquemas, bocetos), e informático y de tratamiento de la imagen aplicados al estilismo en el vestir.
- Presentación al cliente de propuestas de cambio en indumentaria, complementos y accesorios.
  - Tipos de clientes. Los gustos y tendencias del cliente respecto a la indumentaria y accesorios.
  - Perfil psicológico del cliente.
  - Técnicas de comunicación para la presentación de propuestas de asesoría en vestuario y complementos.
  - Presentación de la documentación técnica de una propuesta de asesoría en vestuario y complementos: bocetos, presupuesto, plan de trabajo, calendario de actuación, colaboradores, otros.
  - Presentación al cliente de materiales audiovisuales de una propuesta de cambio personalizada en vestuario y complementos.



- Estrategias de presentación de propuestas de asesoría en vestuario y complementos: argumentos según los tipos de clientes, resolución de dudas, presupuesto, otros.

#### **4. Entrenamiento del cliente en la elección y utilización de las prendas de vestir y los complementos.**

- Información al cliente respecto a la indumentaria y su importancia en la imagen personal.
  - La indumentaria y su repercusión en la imagen personal: conceptos básicos sobre el estilismo en el vestir. Tipos de prendas masculinas y femeninas y criterios de selección y conservación. Moda. Elegancia. Alta costura. Pret-à-porter. «Fondo de armario» o vestuario básico. Líneas y estilos básicos en la indumentaria.
  - Tendencias de moda en la indumentaria.
  - Color: elección y combinación de colores de prendas de vestir y complementos.
  - Materiales y tejidos: descripción, criterios para su selección y pautas para su conservación en óptimas condiciones, interpretación de la simbología en el etiquetado, composición y conservación.
  - Prendas de vestir y complementos: diseñadores y tiendas especializadas.
  - Complementos: selección, armonía entre los complementos y el vestido y pautas para la correcta utilización.
  - Armonía entre las distintas prendas de vestir y los complementos.
  - Características de la indumentaria según la estación del año, la hora del día y el acto en el que se van a lucir, atendiendo a la imagen personal.
  - La etiqueta en el vestir en los actos sociales.
  - Formas de lucir las distintas prendas de vestir.
  - Vestuario y medios de comunicación: elección del vestuario que no produzca discordancias con medio de comunicación concreto.
  - Medios de comunicación: efectos discordantes de la indumentaria en su percepción a través de los medios.
- Entrenamiento del cliente y seguimiento del proceso de asesoría sobre vestuario, complementos y accesorios.
  - Plan de actividades para el entrenamiento del cliente en estilismo en el vestir.
  - Técnicas de entrenamiento en la selección de vestuario y complementos.
  - Colores personales de prendas y accesorios.
  - Fondo de armario: definición, composición y pautas para elaborarlo.
  - Pautas para la elección y combinación de prendas y complementos.
  - Protocolo y etiqueta social en el vestir: etiqueta masculina: smoking, chaqué, spencer, frac colonial, uniforme militares de gala, complementos y accesorios, otros. Etiqueta femenina: vestido de cóctel, vestido largo, vestido corto, complementos y accesorios, otros.
  - Tabla de equivalencias del vestuario en otros países.
  - Técnicas de seguimiento y mantenimiento del proceso de asesoría en el vestir.

#### **5. Asesoramiento técnico a clientes en la compra de vestuario, complementos y accesorios.**

- Asesoramiento al cliente respecto a la indumentaria e imagen personal.
  - Líneas y estilos básicos en la indumentaria.
  - Tendencias de moda en la indumentaria.
  - Diseñadores: diseñadores punteros y su estilo principal.
  - Materiales y tejidos: descripción, criterios para su selección.





- Complementos: selección, armonía entre los complementos y el vestido y pautas para la correcta utilización.
- Armonía entre las distintas prendas de vestir. Pautas para la elección y combinación de prendas y complementos.
- Entrenamiento del cliente y seguimiento del proceso de asesoría de estilismo en el vestir.
  - Tejidos: tipos y pautas de selección.
  - Complementos y accesorios: tipos y pautas de selección.
- Elaboración de estrategias de asesoramiento en la compra de vestuario, accesorios y complementos.
  - Identificación de criterios estéticos, estilo, necesidades y demandas para la asesoría en la compra de vestuario, complementos y accesorios.
  - Puntos venta de vestuario, complementos y accesorios.
  - Claves para la asesoría de compra de vestuario, complementos y accesorios.
  - Compra de vestuario, complementos y accesorios para un acto puntual o para el fondo de armario.
  - Comunicación aplicada a la asesoría para la compra vestuario, complementos y accesorios masculinos y femeninos.
  - Planificación de las compras: selección de establecimientos especializados.

#### **6. Valoración de la calidad del servicio prestado de asesoría sobre indumentaria y complementos.**

- Aplicación del control de calidad en el asesoramiento de estilismo en el vestir.
  - Parámetros que definen la calidad en las distintas fases del proceso de asesoría de estilismo en el vestir: grado de satisfacción del cliente, temporalización cumplida, expectativas alcanzadas, cliente entrenado y acuerdos respetados.
  - Métodos para valorar la calidad de los procesos de asesoramiento en estilismo en el vestir: adecuación del estilismo al acto al que se va a asistir y a la tipología y estilo del cliente.
  - Métodos para el control de calidad en la atención al cliente: cuestionarios, entrevista personal.
  - Medidas correctoras en los procesos de asesoría de estilismo en el vestir: Análisis en las diferentes fases del proceso. El trabajo de los especialistas colaboradores.

#### **Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.**

- Técnicas de comunicación, información y atención al cliente, aplicadas a servicios de asesoría en el vestir.
- Deontología profesional y normativa sobre protección de datos personales.
- Elaboración del análisis del cliente para la asesoría en estilismo en el vestir.  
Técnicas de estudio
  - Clasificación de las tipologías de los clientes.
  - Figura humana masculina y femenina: sus proporciones reales e idealizadas.
  - Características corporales de influencia en la indumentaria y los complementos: estatura, peso, proporciones, proyección, hombros, pecho, cintura, caderas, piernas, rodillas, tobillos, otros.
  - Estilo personal del cliente (preferencias, estilo personal e ideal, vestuario y complementos, diseñador, textura y colores preferidos)
  - Materiales y tejidos: descripción, criterios para su selección y pautas para su conservación en óptimas condiciones, interpretación de la simbología en el etiquetado, composición y conservación.



- Complementos: selección, armonía entre los complementos y el vestido y pautas para la correcta utilización.
- Colorido del vestuario y complementos: criterios de armonía y contraste entre vestuario y complementos.
- Elaboración de propuestas técnicas y plan de trabajo de asesoría de estilismo en el vestir.
- Técnicas de diseño de bocetos aplicadas al estilismo en el vestir.
- Asesoramiento al cliente respecto a la Indumentaria e imagen personal
  - Fondo de armario: definición, composición y pautas para elaborarlo.
  - Colores personales de prendas y accesorios.
- Entrenamiento del cliente y seguimiento del proceso de asesoría de estilismo en el vestir
  - Colores personales de prendas y accesorios.
  - Pautas para la elección y combinación de prendas y complementos.

### **c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

#### **1. En relación con la empresa:**

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.2 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.3 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas, etc.).
- 1.5 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 1.6 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.
- 1.7 Establecer objetivos de producción y hacer readaptaciones.

#### **2. En relación con las personas:**

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 2.2 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.3 Como coordinadora de equipos de trabajo, relacionarse con los integrantes del equipo con amabilidad y eficacia en la asignación de tareas, respetando las jerarquías o puestos profesionales establecidos
- 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.5 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 2.6 Orientarse al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.



### 3. En relación con otras capacidades:

- 3.1 Mostrar confianza en sí mismo.
- 3.2 Mantenerse eficaz en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
- 3.3 Interpretar lo que expresan con sus comportamientos de las personas de su entorno y actuar en consecuencia de forma intuitiva y eficiente.
- 3.4 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y la realidad que le circunda.
- 3.5 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.6 Mostrar Iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.7 Perseverar en el esfuerzo.
- 3.8 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

## 1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1251\_3: Asesorar a los clientes sobre cambios en su imagen personal mediante la indumentaria y los complementos, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### 1.2.1. Situación profesional de evaluación.

#### a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional de evaluación, la persona candidata demostrará la competencia profesional requerida para llevar a cabo una propuesta técnica y la organización del plan de actuación de asesoramiento de imagen, a través de la indumentaria y los complementos con el objetivo de mejorar la apariencia del cliente y la adecuación de su vestuario en caso.

En este caso concreto se trata de una mujer de 65 años que acude al gabinete de asesoría buscando asesoramiento respecto al vestuario y



complementos para asistir como madrina a la boda de su hijo. Datos complementarios: Es una boda de etiqueta y se celebra a las 6 de la tarde. Para llevarlo a cabo, el candidato deberá elaborar un dossier del cliente y redactar una la propuesta técnica, comprobando que el desarrollo de las actividades cumple con las normas de la deontología profesional de privacidad y la normativa sobre protección de datos de carácter personal aplicables en el desarrollo de esta actividad.

Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar un dossier del cliente que incluya: la ficha técnica con datos personales, morfológicos, los datos relativos al ámbito social, y las necesidades y demandas para esta asesoría puntual, un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación y presupuesto, y bocetos de vestuario, accesorios y complementos.
2. Efectuar el estudio morfológico del cliente, y analizar sus colores y el estilo determinando las correcciones requeridas y la selección de prendas de vestuario y complementos a aplicar para mejorar el aspecto conjunto y la adecuación al evento en concreto.
3. Redactar la propuesta técnica aplicando los criterios estéticos para el asesoramiento en indumentaria y complementos en función de su tipología corporal, estilo de vestuario, y los datos relativos a su ámbito y actividad de que se trata (una boda) según las normas de protocolo y etiqueta social, valorando las demandas y expectativas del cliente.

### **Condiciones adicionales**

- Se prepararán los equipos de toma de medidas para el análisis morfológico: báscula, tallímetro, cinta métrica.
- El cliente (o persona que simule dicho papel) debe asistir con ropa apta para la toma de medidas corporales (ropa ajustada al cuerpo en la medida de lo posible).
- Se buscará documentación previamente al desarrollo de la prueba y análisis de la bibliografía relacionada con la indumentaria y complementos.
- Considerar el tiempo recomendado de la realización de la prueba. 5 horas máximo.

## b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Elaboración del dossier del cliente</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de la ficha técnica con los datos personales, morfológicos y los relativos al ámbito social.</li> <li>- Preparación de un documento tipo de consentimiento</li> <li>- Confección de bocetos de vestuario, accesorios y complementos para la propuesta.</li> <li>- Obtención de un <i>book</i>/ muestrario de los estilos más comunes.</li> <li>- Búsqueda de normativa de protocolo de bodas y su relación con la indumentaria y complementos.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Análisis de las características morfológicas, los colores y el estilo del cliente</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acomodación del cliente, observación y el estudio de sus características de influencia en el vestuario y complementos</li> <li>- Identificación de las necesidades, gustos del cliente, Personalización del estilo del cliente.</li> <li>- Análisis del colorido del vestuario y complementos</li> <li>- Identificación de las características físicas del cliente</li> <li>- Dossier del cliente con de la información obtenida.</li> <li>- Identificación de las necesidades, demandas, estilo, criterios estéticos y poder adquisitivo del cliente.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Elaboración de las propuestas técnicas y el plan de actuación</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación del tipo de evento del que se trata y de las normas de protocolo y etiqueta al que está sujeto.</li> <li>- Selección de la documentación</li> <li>- Diseño de bocetos</li> <li>- Análisis de las normas de protocolo y etiqueta con influencia en la indumentaria y complementos.</li> <li>- Selección de los colores y tonos recomendados.</li> <li>- Elaboración del plan de actuación</li> <li>- Identificación de las correcciones ópticas de las</li> </ul>

	<p>proporciones reales de la imagen personal a través de la indumentaria.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la deontología profesional respecto al derecho a la intimidad y protección de datos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respeto por las debilidades humanas durante el análisis morfológico y de estilo.</li><li>- Discreción en la toma de medidas y durante la entrevista.</li><li>- Trato con delicadeza en la toma de medidas.</li><li>- Respeto por los usos sociales y las normas de protocolo y etiqueta respecto a la indumentaria y complementos.</li><li>- Promoción de condiciones laborales específicas y seguras.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la Ley de protección de datos de carácter personal</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Garantía de la seguridad de los datos de carácter personal.</li><li>- Comunicación de datos del cliente a otros profesionales bajo el consentimiento del interesado.</li><li>- Precaución en el tratamiento de datos así como las cesiones de datos.</li><li>- Derecho a la información y al consentimiento informado</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>



## Escala A

5	<i>Elabora la ficha técnica incluyendo los datos personales, morfológicos y los relativos al ámbito social; prepara un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación y presupuesto; confecciona bocetos de vestuario, accesorios y complementos para la propuesta; confecciona de un book/ muestrario de los estilos más comunes y busca la normativa de protocolo de bodas y su relación con la indumentaria y complementos.</i>
4	<i>Elabora la ficha técnica incluyendo los datos personales, morfológicos y los relativos al ámbito social; prepara un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación pero no del presupuesto; confecciona bocetos de vestuario pero no de accesorios y complementos para la propuesta; confecciona de un book/ muestrario de los estilos más comunes y busca la normativa de protocolo de bodas y su relación con la indumentaria y complementos.</i>
3	<i>Elabora la ficha técnica incluyendo los datos personales, morfológicos y los relativos al ámbito social; no prepara un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación ni del presupuesto; confecciona bocetos de vestuario pero no de accesorios y complementos para la propuesta; confecciona de un book/ muestrario de los estilos más comunes y busca la normativa de protocolo de bodas y su relación con la indumentaria y complementos.</i>
2	<i>Elabora la ficha técnica incluyendo los datos personales, morfológicos y los relativos al ámbito social; no prepara un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación ni del presupuesto; confecciona bocetos de vestuario pero no de accesorios y complementos para la propuesta; no confecciona de un book/ muestrario de los estilos más comunes y busca la normativa de protocolo de bodas y su relación con la indumentaria y complementos.</i>
1	<i>Elabora la ficha técnica incluyendo los datos personales, morfológicos y los relativos al ámbito social; no prepara un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación ni del presupuesto; no confecciona bocetos de vestuario pero no de accesorios y complementos para la propuesta; no confecciona de un book/ muestrario de los estilos más comunes y busca la normativa de protocolo de bodas y su relación con la indumentaria y complementos.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## Escala B

5	<i>Identifica las necesidades, gustos, criterios estéticos y poder adquisitivo del cliente valorando sus demandas y expectativas; analiza el colorido del vestuario y complementos a través de las técnicas para la elección de colores personales, e identifica las características físicas del cliente con influencia significativa en la elección del estilo y colorido de vestuario y complementos, logra identificar el estilo personal del cliente, y completa el dossier del cliente con de la información obtenida.</i>
4	<i>Identifica las necesidades, gustos, criterios estéticos valorando sus demandas y expectativas; no tiene en cuenta el poder adquisitivo del cliente, ni analiza el colorido del vestuario y complementos aunque si identifica las características físicas del cliente con influencia significativa en la elección del estilo y colorido de vestuario y complementos. Si logra identificar el estilo personal del cliente y completa el dossier del cliente con de la información obtenida.</i>
3	<i>Identifica las necesidades, gustos, criterios estéticos valorando sus demandas y expectativas; no tiene en cuenta el poder adquisitivo del cliente, ni analiza el colorido del vestuario y complementos, ni identifica las características físicas del cliente con influencia significativa en la elección del estilo y colorido de vestuario y complementos, logra identificar el estilo personal del cliente, y completa el dossier del cliente con de la información obtenida.</i>
2	<i>Identifica las necesidades, gustos, valorando sus demandas y expectativas; no tiene en cuenta el poder adquisitivo del cliente ni sus criterios estéticos, ni analiza el colorido del vestuario y complementos, ni identifica las características físicas del cliente con influencia significativa en la elección del estilo y colorido de vestuario y complementos, ni tampoco identifica el estilo personal del cliente, si completa el dossier del cliente con de la información obtenida.</i>
1	<i>Identifica los gustos del cliente pero no valora sus demandas y expectativas ni el poder adquisitivo del cliente, no analiza el colorido del vestuario y complementos ni identifica las características físicas del cliente con influencia significativa en la elección del estilo y colorido de vestuario y complementos, tampoco identifica el estilo personal del cliente, ni completa el dossier del cliente con de la información obtenida.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

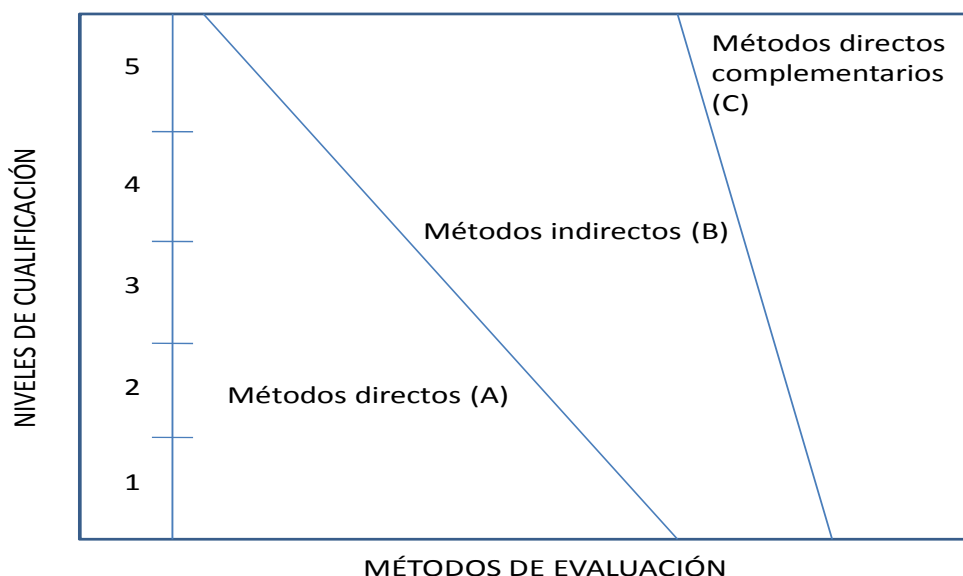
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.



## 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A)
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)



Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## **2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.**

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en asesorar al cliente sobre cambios en su imagen personal mediante la indumentaria y complementos, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.



- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de técnicas que se ejecutan con autonomía, responsabilidad de supervisión de trabajo técnico y especializado y comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y del proceso.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.





## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1252\_3: Asesorar al cliente en las actuaciones de protocolo y usos sociales relacionados con la imagen personal”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASESORÍA INTEGRAL DE IMAGEN PERSONAL**

**Código: IMP395\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1252\_3: Asesorar al cliente en las actuaciones de protocolo y usos sociales relacionados con la imagen personal.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el asesoramiento al cliente en las actuaciones de protocolo y usos sociales relacionados con la imagen personal, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



**1. Valorar las necesidades del cliente en relación con las normas de protocolo y usos sociales, analizando su actividad social y laboral y su propio estilo personal, cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal.**

- 1.1 Analizar durante la entrevista las demandas y expectativas del cliente, así como los datos relativos a su ámbito laboral, social y cultural.
  - 1.2 Identificar durante la entrevista si el asesoramiento solicitado es permanente o referido a un acontecimiento social determinado, recogiendo toda la información obtenida en la ficha del cliente.
  - 1.3 Cumplimentar los formularios con datos útiles que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales u oficiales del cliente, que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas.
  - 1.4 Identificar las características relevantes de las personas con las que el cliente, se relaciona y los públicos y audiencias ante los que debe presentarse.
  - 1.5 Detectar los conocimientos que requieren del aprendizaje del cliente respecto a actos protocolarios oficiales, sociales y empresariales y en su actividad sociolaboral cotidiana.
  - 1.6 Analizar las actitudes y comportamientos modificables empleando la grabación de las actuaciones del cliente en soportes audiovisuales como vídeo y foto.
  - 1.7 Analizar la información recogida en la ficha correspondiente asegurando su confidencialidad.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal del cliente aplicable.

**2. Elaborar la propuesta y el plan de actuación en aspectos de protocolo y usos sociales del cliente en el ámbito social, laboral y de su imagen personal adaptándolas a sus características, necesidades y demandas.**

- 2.1 Diseñar el plan de actuación en etiqueta y usos sociales, conjugando las demandas, expectativas y necesidades del cliente.
  - 2.2 Ajustar la propuesta técnica incluyendo la información obtenida de las consultas técnicas a otros profesionales expertos en protocolo.
  - 2.3 Incluir en la propuesta técnica las demandas del cliente y los criterios de actuación claros para las situaciones sociolaborales predefinidas, corrigiendo y adaptándolos a las necesidades detectadas.
  - 2.4 Contemplar en el plan de actuación: el número aproximado y la temporalización de las sesiones, los objetivos alcanzables en cada sesión, las actividades que se proponen, los profesionales que intervienen, el calendario de actuación, y previsión de seguimiento.
  - 2.5 Detallar las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas y sus resultados, así como las medidas que eviten desviaciones.
  - 2.6 Proporcionar la información sobre los cambios que se proponen al cliente presentando la propuesta con la documentación necesaria en diferentes soportes; papel o multimedia, y solicitando la firma de su autorización.
- Desarrollar las actividades adaptándolas a las características, necesidades y demandas del cliente.

**3. Presentar al cliente la propuesta detallada para el entrenamiento en protocolo, usos sociales y etiqueta, para la consecución de los objetivos acordados que se adapten a su desarrollo social, profesional y**



***personal, cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal.***

- 3.1 Informar al cliente de las fases y desarrollo del programa de formación para el logro de usos sociales y etiqueta.
  - 3.2 Presentar la información sobre los cambios propuestos empleando la documentación en diferentes soportes, papel o multimedia (esquemas, programas multimedia específicos para el desarrollo de habilidades en cuanto a etiqueta y usos sociales, u otros).
  - 3.3 Informar al cliente sobre los resultados previstos complementando las propuestas con el material visual (álbum de fotos, esquemas, programas informáticos específicos) para el desarrollo de las habilidades en cuanto a etiqueta y usos sociales, otros.
  - 3.4 Informar al cliente de las características del plan de actuación propuesto, de las actividades y de los efectos que producirán en su comportamiento e imagen personal, así como del calendario de actuación y del presupuesto detallado, solicitando su conformidad.
  - 3.5 Utilizar un lenguaje claro y explícito, evitando tecnicismos que puedan confundir al cliente.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal del cliente aplicable.

***4. Entrenar al cliente sobre pautas de comportamiento en público o normas de usos sociales adaptados al desarrollo de sus actividades profesionales, relaciones sociales e imagen personal, cumpliendo la normativa sobre protección de datos del cliente.***

- 4.1 Desempeñar las actividades para los diferentes ámbitos de intervención (protocolo, social, empresarial, otros) cubriendo las demandas del cliente y los objetivos previstos, bien para un acto concreto o para un cambio permanente.
  - 4.2 Transmitir al cliente, de forma clara y asequible, los cambios propuestos, respetando en lo posible las objeciones planteadas y en su caso, modificando la propuesta.
  - 4.3 Valorar el tiempo que requiere el asesoramiento y del que dispone el cliente, y si se trata de un asesoramiento para un acto concreto o un cambio permanente
  - 4.4 Informar al cliente de las actuaciones propuestas, instruyéndole en el ámbito de la etiqueta y usos sociales acordados.
  - 4.5 Practicar con el cliente en el entrenamiento y resolución de distintas situaciones reales mediante la utilización en protocolo/etiqueta social y laboral, en la mesa, recepción de invitados, asistencia como invitado, los regalos, la ropa en diferentes actos, los sombreros, los saludos, el besa manos, la etiqueta y otros.
  - 4.6 Efectuar un seguimiento durante la formación en su evolución mediante técnicas de observación directa y grabación en soportes audiovisuales, comprobando los progresos del cliente y corrigiendo posibles desviaciones.
  - 4.7 Comprobar que la instrucción capacita al cliente en la ejecución de las tareas sobre los usos sociales y etiqueta, y en todos los ámbitos donde se vaya a desenvolver.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos de carácter personal del cliente aplicable





**5. Valorar la calidad del servicio de asesoramiento en protocolo y usos sociales, garantizando el grado de satisfacción del cliente, proponiendo medidas correctoras en caso de desviaciones y aplicando las técnicas de comunicación e información y atención al cliente.**

- 5.1 Evaluar el grado de satisfacción del cliente, mediante técnicas de observación, cuestionarios y otros, anotando las posibles incidencias.
  - 5.2 Aplicar, atendiendo a los parámetros de calidad establecidos, los procedimientos de comunicación con el cliente.
  - 5.3 Poner en marcha los mecanismos para que se compruebe si el cliente no queda satisfecho con el asesoramiento o el trato recibido.
- Desarrollar las actividades siguiendo las técnicas de comunicación e información y atención al cliente aplicadas a servicios de asesoramiento en protocolo y usos sociales.

**b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1252\_3: Asesorar al cliente en las actuaciones de protocolo y usos sociales relacionados con la imagen personal. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

**1. Valoración de las necesidades del cliente sobre normas de protocolo y usos sociales.**

- Análisis de las necesidades del cliente para la asesoría en protocolo y usos sociales
  - Protocolo: tipos y clasificación.
  - Normativa vigente sobre actos protocolarios.
  - Usos sociales y etiqueta.
  - Tipología y clasificación de los clientes.
  - Comportamiento personal: trato social, invitaciones, recibir y despedir, otros.
  - Clases de actos: actos privados (bautizos, comuniones, bodas, fiestas, exequias, otras). Actos públicos (oficiales y no oficiales).
  - Técnicas para detectar las características, necesidades y demandas del cliente en protocolo y usos sociales.
  - Métodos y equipos para el estudio y análisis del cliente: técnicas de observación, entrevistas, cuestionarios, grabaciones, otros.
  - Registro y control de la información.
  - Actos protocolarios oficiales, sociales y empresariales: tipos y clasificación.

**2. Elaboración de la propuesta y el plan de actuación en aspectos de protocolo y usos sociales.**

- Elaboración y presentación de propuestas técnicas de protocolo y usos sociales.
  - Propuestas personalizadas: definición y estructura.
  - Tipos de propuestas: acontecimiento puntual o cambio definitivo.



- Procedimientos para cumplimentar los documentos técnicos de una propuesta personalizada.
- Elaboración y preparación de materiales audiovisuales.
- Técnicas de elaboración de propuestas de cambios en la aplicación del protocolo y los usos sociales.
- Técnicas de comunicación para la presentación de propuestas de asesoría en vestuario y complementos.
- Presentación de la documentación técnica de propuestas de asesoría en protocolo y usos sociales.
- Presentación de materiales audiovisuales de una propuesta personalizada en protocolo, habilidades y usos sociales.
- Estrategias de presentación de propuestas de asesoría en protocolo y usos sociales: argumentos según los tipos de clientes, resolución de dudas, presupuesto, otros.
- Etiqueta y usos sociales.
- Situaciones sociolaborales predefinidas: criterios de actuación
- Profesionales expertos en protocolo: colaboración y acuerdos

### **3. Entrenamiento en protocolo, usos sociales y etiqueta.**

- Aplicación del plan de actuación
  - Protocolo, usos sociales y etiqueta. Definición y tipos.
  - Plan de actuación: definición y estructura.
  - Planificación de actividades para la adquisición de nuevos hábitos: frecuencia y tiempo.
  - Profesionales colaboradores en el área de protocolo y usos sociales.
  - Identificación y reparto de actividades y funciones.
  - Técnicas de coordinación con otros profesionales.
  - Técnicas de planificación de la información y comunicación.
  - Documentación específica.

### **4. Entrenamiento del cliente en pautas de comportamiento en público.**

- Entrenamiento del cliente y seguimiento del proceso
  - Normas de protocolo y etiqueta social en actos: personales, sociales, laborales, otros.
  - Protocolo empresarial.
  - Técnicas protocolarias elementales para el salud, la atención a visitas, celebración de entrevistas, organización de reuniones, regalos, otros.
  - Mesa: preparación y comportamiento.
  - Protocolo y etiqueta social en el vestir: vestuario, los sombreros, y otros complementos.
  - Técnicas de seguimiento del proceso de asesoría en protocolo y usos sociales.
  - Protocolo/etiqueta social y laboral aplicados a la asistencia a eventos como invitado, los saludos, y el besa manos.

### **5. Valoración de la calidad del servicio del asesoramiento en protocolo y usos sociales.**

- Aplicación del control de calidad de los procesos de asesoramiento sobre protocolo y usos sociales.
  - Parámetros que definen la calidad en las distintas fases del proceso sobre protocolo y usos sociales.



- Grado de satisfacción del cliente, temporalización cumplida, expectativas alcanzadas, cliente entrenado y acuerdos respetados.
- Métodos para valorar la calidad de los procesos de asesoramiento sobre protocolo y usos sociales.
- Adecuación de las normas de protocolo y usos sociales al acto al que se va a asistir. Cliente satisfecho.
- Métodos para el control de calidad en: atención al cliente. Análisis en las diferentes fases del proceso.
- El trabajo de los especialistas colaboradores.
- Cuestionarios, entrevista personal.
- Medidas correctoras en los procesos de protocolo y usos sociales.

***Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia***

- Normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- Técnicas de comunicación y atención al cliente.

**c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.2 Percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
- 1.3 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
- 1.4 Gestionar el tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas, etc.).
- 1.5 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
- 1.6 Mantener el área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas
- 2.2 Capacidad oral y escrita.
- 2.3 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.5 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 2.6 Orientarse al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.7 Mostrar capacidad de comunicación efectiva oral y escrita.



3. En relación con otros aspectos deberá (capacidades internas):

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Demostrar confianza en sí mismo.
- 3.3 Mantenerse eficaz en situaciones de decepción y/o rechazo ante posibles críticas.
- 3.4 Evaluar con frecuencia y profundidad su propio comportamiento y la realidad que le circunda.
- 3.5 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
- 3.6 Mostrar iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.7 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

## 1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la UC1252\_3: Asesorar al cliente en las actuaciones de protocolo y usos sociales relacionados con la imagen personal, se tiene 1 situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### 1.2.1. Situación profesional de evaluación.

#### a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia profesional requerida para llevar a cabo una propuesta técnica y un esquema del plan de actuación de asesoramiento en normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público, adaptado a las demandas y necesidades del cliente. El cliente es una mujer de 35 años que debe pronunciar un discurso en una recepción oficial organizada por el Cónsul General de una embajada en España. En el desarrollo de las actividades se aplicarán las normas de la deontología profesional de privacidad y la



normativa de la Ley de protección de datos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar un dossier del cliente que incluya: la ficha técnica, un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación y el presupuesto.
2. Valorar las necesidades del cliente en relación con las normas de protocolo y usos sociales, analizando su actividad social y laboral y su propio estilo personal.
3. Elaborar la propuesta técnica y un esquema del plan de actuación y seguimiento.
4. Elaborar un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público para presentarlo al cliente

**Condiciones adicionales:**

Cuestiones previas antes del desarrollo de la prueba:

- Se realizará búsqueda de la documentación previamente al desarrollo de la prueba y análisis de la bibliografía relacionada con protocolo y usos sociales, etiqueta social y de comportamiento en público.
- Se seleccionarán previamente especialistas colaboradores, expertos en protocolo y usos sociales, etiqueta social y de comportamiento en público.
- La situación profesional de evaluación podrá desarrollarse de forma simulada.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional. Considerar el tiempo recomendado de la realización de la prueba de 5 horas máximo.
- Se deberá evaluar la respuesta a las contingencias.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.



En la situación profesional de evaluación, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Elaboración del dossier del cliente que incluya la ficha técnica, un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación y el presupuesto.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaboración de la ficha técnica con los datos personales, y los relativos al ámbito social y laboral y estilo personal.</li><li>- Confección de formularios con datos que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales u oficiales del cliente que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas.</li><li>- Búsqueda de normativa de protocolo oficial.</li><li>- Preparación de documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación y presupuesto.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Valoración de las necesidades del cliente en relación con las normas de protocolo y usos sociales, analizando su actividad social y laboral y su propio estilo personal.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acomodación del cliente, observación y estudio de los datos relativos a su ámbito laboral, social y cultural, así como de las características relevantes de las personas con las que el cliente se relaciona y los públicos y audiencias ante los que debe presentarse.</li><li>- Identificación de las necesidades y gustos del cliente, demandas y expectativas</li><li>- Introducción de la información obtenida en el dossier del cliente.</li><li>- Cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales.</li><li>- Identificación de las actitudes y comportamientos del cliente modificables respecto a actos protocolarios oficiales, sociales y empresariales y en su actividad sociolaboral cotidiana.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Elaboración de la propuesta técnica y esquema del plan de actuación y seguimiento.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diseño del plan de actuación en etiqueta y usos sociales.</li><li>- Inclusión de la información obtenida de las consultas técnicas a otros profesionales expertos en protocolo.</li><li>- Inclusión de criterios de actuación claros para las situaciones sociolaborales más frecuentes.</li><li>- Realización de un esquema del plan de actuación (temporalización de las sesiones, los objetivos alcanzables, las actividades que se proponen, y previsión de seguimiento)</li><li>- Detalle de las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas y sus resultados, así como de medidas que eviten desviaciones.</li><li>- Ejemplificación de cómo dar la información al cliente sobre los cambios que se proponen mediante diferentes</li></ul>



	<p>soportes; papel o multimedia.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitud de la firma del cliente para la autorización de la propuesta.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Elaboración de un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público para presentarlo al cliente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Preparación de un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público.</li><li>- Elaboración de un esquema del plan de actuación para el logro de los resultados previstos respecto a usos sociales y etiqueta</li><li>- Selección de materiales (soportes en papel o multimedia) para presentar este documento al cliente.</li><li>- Elaboración de ejemplos de técnicas de comunicación para ofrecérselo al cliente.</li><li>- Confección del calendario de actuación y del presupuesto para su presentación al cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<p><i>Valoración de la calidad del servicio de asesoramiento en protocolo y usos sociales</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluación de los resultados parciales y globales del proceso.</li><li>- Cumplimiento de las normas de atención al cliente.</li><li>- Aplicación, en su caso, de medidas correctoras.</li><li>- Detección del grado de satisfacción del cliente mediante cuestionario de satisfacción confeccionado al efecto.</li><li>- Empleo de técnicas de comunicación e información y atención al cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la deontología profesional.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respeto por las situaciones emocionales que se puedan producir ante una posible inseguridad o complejo del cliente a la hora de enfrentarse al evento al que debe asistir.</li><li>- Información al cliente de aspectos acerca los hábitos de vida saludable como máxima a tener presente.</li><li>- Respeto por el trabajo de otros profesionales, impidiendo el posible intrusismo profesional.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la normativa sobre privacidad y protección de datos del cliente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Garantía de la seguridad de los datos de carácter personal.</li><li>- Comunicación de datos del cliente a otros profesionales bajo el consentimiento del interesado.</li><li>- Precaución en el tratamiento y cesión de datos a otros profesionales.</li></ul>

- Derecho a la información y al consentimiento informado.

*El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.*

## Escala A

5	<i>Elabora el dossier del cliente incluyendo la ficha técnica con datos relativos al ámbito social y laboral y estilo personal, prepara un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación y presupuesto, confecciona formularios con datos útiles que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales u oficiales del cliente, que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas, y confecciona un documento que recoge la normativa de protocolo oficial.</i>
4	<i>Elabora el dossier del cliente incluyendo la ficha técnica con datos relativos al ámbito social y laboral y estilo personal, prepara un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación pero no del presupuesto, confecciona formularios con datos útiles que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales, pero no los oficiales del cliente, que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas, y confecciona un documento que recoge la normativa de protocolo oficial.</i>
3	<i>Elabora el dossier del cliente incluyendo la ficha técnica con datos relativos al ámbito social y laboral y estilo personal, prepara un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación, confecciona formularios con datos útiles que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales, pero no los oficiales del cliente que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas, ni el presupuesto, ni confecciona un documento que recoge la normativa de protocolo oficial.</i>
2	<i>Elabora el dossier del cliente incluyendo la ficha técnica con datos relativos al ámbito social pero no el laboral ni el estilo personal, prepara un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación, pero no confecciona formularios con datos útiles que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales ni oficiales del cliente que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas, ni el presupuesto, y tampoco confecciona un documento que recoja la normativa de protocolo oficial.</i>
1	<i>Elabora el dossier del cliente incluyendo la ficha técnica con datos relativos al ámbito social y laboral y estilo personal, no consigue preparar un documento tipo de consentimiento informado sobre calendario de actuación ni del presupuesto, y tampoco confecciona formularios con datos útiles que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales, oficiales del cliente, que requieren el uso de protocolo o de normas de actuación concretas, y tampoco confecciona un documento que recoja la normativa de protocolo oficial.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.





## Escala B

5	<p><i>Acomoda al cliente, le observa y estudia los datos relativos a su ámbito laboral, social y cultural, así como las características relevantes de las personas con las que se va a relacionar en este acto concreto al que va a asistir; identifica las necesidades y gustos del cliente, valorando sus demandas y expectativas, el tipo de asesoramiento solicitado, y sus actitudes y comportamientos modificables respecto al acto protocolario al que va a asistir; introduce la información obtenida en el dossier del cliente, y en todo momento cumple la normativa sobre protección de datos personales.</i></p>
4	<p><b><i>Acomoda al cliente, le observa y estudia los datos relativos a su ámbito laboral y social pero el cultural, así como las características relevantes de las personas con las que se va a relacionar en este acto concreto al que va a asistir; identifica las necesidades y gustos del cliente, aunque no valora sus demandas y expectativas, el tipo de asesoramiento solicitado, y sus actitudes y comportamientos modificables respecto al acto protocolario al que va a asistir; introduce la información obtenida en el dossier del cliente, y en todo momento cumple la normativa sobre protección de datos personales.</i></b></p>
3	<p><i>Acomoda al cliente, le observa y estudia los datos relativos a su ámbito laboral pero no analiza ni los datos relativos al ámbito social ni cultural, tampoco estudia las características relevantes de las personas con las que se va a relacionar en este acto concreto al que va a asistir; identifica las necesidades y gustos del cliente, aunque no valora sus demandas y expectativas, el tipo de asesoramiento solicitado, y sus actitudes y comportamientos modificables respecto al acto protocolario al que va a asistir; introduce la información obtenida en el dossier del cliente, y en todo momento cumple la normativa sobre protección de datos personales.</i></p>
2	<p><i>Acomoda al cliente, le observa y estudia los datos relativos a su ámbito laboral pero no analiza ni los datos relativos al ámbito social ni cultural, tampoco estudia las características relevantes de las personas con las que se va a relacionar en este acto concreto al que va a asistir; no identifica las necesidades y gustos del cliente, ni valora sus demandas y expectativas, el tipo de asesoramiento solicitado, y sus actitudes y comportamientos modificables respecto al acto protocolario al que va a asistir; introduce la información obtenida en el dossier del cliente, y en todo momento cumple la normativa sobre protección de datos personales.</i></p>
1	<p><i>Acomoda al cliente, le observa y estudia los datos relativos a su ámbito laboral pero no analiza ni los datos relativos al ámbito social ni cultural, no estudia las características relevantes de las personas con las que se va a relacionar en este acto concreto al que va a asistir; no identifica las necesidades y gustos del cliente, ni valora sus demandas y expectativas, ni el tipo de asesoramiento solicitado, y sus actitudes y comportamientos modificables respecto al acto protocolario al que va a asistir; introduce la información obtenida en el dossier del cliente, no cumple la normativa sobre protección de datos personales.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## Escala C

5	<i>Diseña un plan de actuación en etiqueta y usos sociales; incluye la información obtenida de las consultas técnicas a expertos en protocolo, así como los criterios de actuación para esta situación socio laboral concreta, elabora un esquema del plan de actuación en el que contempla la temporalización de las sesiones, los objetivos, las actividades propuestas, y la previsión de seguimiento, detalla las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas y sus resultados, así como las medidas que eviten desviaciones, explica al cliente la información sobre los cambios propuestos mediante diferentes soportes; papel o multimedia y solicita la firma del cliente para de su autorización.</i>
4	<i>Diseña un plan de actuación en etiqueta y usos sociales, incluye la información obtenida de las consultas técnicas a expertos en protocolo, así como los criterios de actuación para esta situación socio laborales concreta, elabora un esquema del plan de actuación en el que contempla la temporalización de las sesiones, los objetivos, aunque no contempla las actividades propuestas ni la previsión de seguimiento, detalla las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas y sus resultados, así como las medidas que eviten desviaciones, no ejemplifica cómo dar al cliente la información sobre los cambios propuestos mediante diferentes soportes; papel o multimedia, pero si solicita la firma del cliente para de su autorización.</i>
3	<i>Diseña un plan de actuación en etiqueta y usos sociales, incluye la información obtenida de las consultas técnicas a expertos en protocolo, así como los criterios de actuación para esta situación socio laborales concreta, realiza un esquema del plan de actuación en el que contempla la temporalización de las sesiones, los objetivos, aunque no contempla las actividades propuestas ni la previsión de seguimiento, no detalla las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas ni sus resultados, ni las medidas que eviten desviaciones; no ejemplifica cómo dar al cliente la información sobre los cambios propuestos mediante diferentes soportes; papel o multimedia, pero si solicita la firma del cliente para de su autorización.</i>
2	<i>Diseña un plan de actuación en etiqueta y usos sociales, no incluye la información obtenida de las consultas técnicas a expertos en protocolo ni los criterios de actuación para esta situación socio laborales concreta, elabora un esquema del plan de actuación en el que contempla la temporalización de las sesiones, los objetivos, aunque no contempla las actividades propuestas ni la previsión de seguimiento, ni detalla las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas ni sus resultados, ni las medidas que eviten desviaciones, ni ejemplifica cómo dar al cliente la información sobre los cambios propuestos mediante diferentes soportes; papel o multimedia, pero si solicita la firma del cliente para de su autorización.</i>
1	<i>Diseña un plan de actuación en etiqueta y usos sociales, no incluye la información obtenida de las consultas técnicas a expertos en protocolo ni los criterios de actuación para esta situación socio laborales concreta, tampoco elabora un esquema del plan de actuación en el que contempla la temporalización de las sesiones, los objetivos, ni contempla las actividades propuestas ni la previsión de seguimiento, no detalla las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades propuestas ni sus resultados, ni las medidas que eviten desviaciones, no ejemplifica cómo dar al cliente la información sobre los cambios propuestos mediante diferentes soportes; papel o multimedia, ni solicita la firma del cliente para de su autorización.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



## Escala D

5	<i>Prepara un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público, elabora un esquema del plan de actuación para el logro de los resultados previstos respecto a usos sociales y etiqueta, selecciona materiales (soportes en papel o multimedia) para presentar este documento al cliente, elabora ejemplos de técnicas de comunicación, y confecciona un ejemplo del calendario de actuación y el presupuesto para su presentación al cliente.</i>
4	<i>Prepara un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público, elabora un esquema del plan de actuación para el logro de los resultados previstos respecto a usos sociales y etiqueta, no selecciona materiales (soportes en papel o multimedia) para presentar este documento al cliente, elabora ejemplos de técnicas de comunicación, y confecciona un ejemplo del calendario de actuación y el presupuesto para su presentación al cliente.</i>
3	<i>Prepara un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público, elabora un esquema del plan de actuación para el logro de los resultados previstos respecto a usos sociales y etiqueta, no selecciona materiales (soportes en papel o multimedia) para presentar este documento al cliente, no elabora ejemplos de técnicas de comunicación, ni confecciona un ejemplo del calendario de actuación y el presupuesto para su presentación al cliente.</i>
2	<i>Prepara un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público, elabora un esquema del plan de actuación para el logro de los resultados previstos respecto a usos sociales y etiqueta, no selecciona materiales (soportes en papel o multimedia) para presentar este documento al cliente, no elabora ejemplos de técnicas de comunicación, ni confecciona un ejemplo del calendario de actuación ni el presupuesto para su presentación al cliente.</i>
1	<i>No prepara un documento informativo sobre normas de protocolo, etiqueta social y de comportamiento en público, no elabora un esquema del plan de actuación para el logro de los resultados previstos respecto a usos sociales y etiqueta, no selecciona materiales (soportes en papel o multimedia) para presentar este documento al cliente, no elabora ejemplos de técnicas de comunicación, ni confecciona un ejemplo del calendario de actuación ni el presupuesto para su presentación al cliente.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

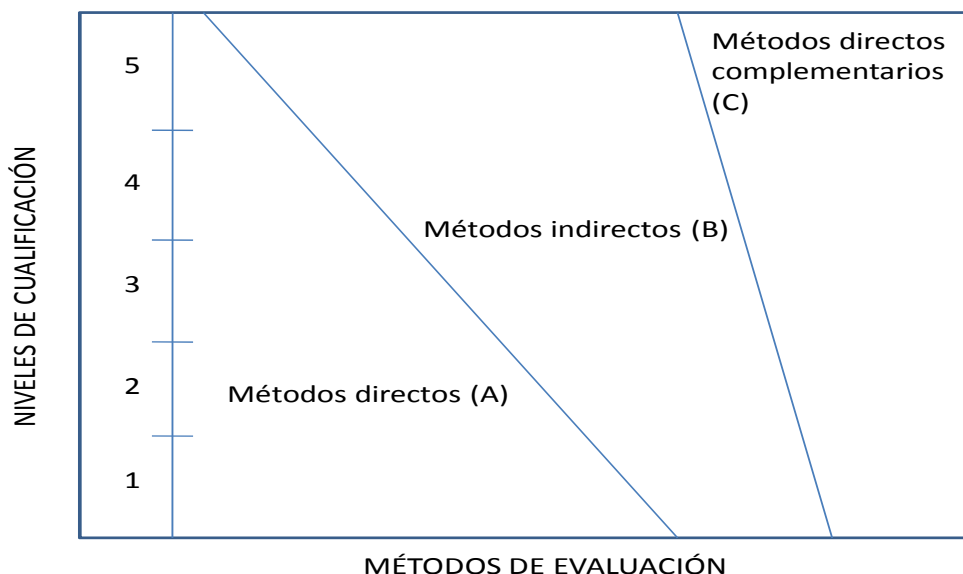
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.



## 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A)
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en el asesoramiento al cliente en las actuaciones de protocolo y usos sociales relacionados con la imagen personal, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.



- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de técnicas que se ejecutan con autonomía, responsabilidad de supervisión de trabajo técnico y especializado y comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y del proceso.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.



Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro





## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC1253\_3: Asesorar al cliente en técnicas de comunicación relacionadas con la imagen personal”**

## **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASESORÍA INTEGRAL DE IMAGEN PERSONAL**

**Código: IMP395\_3**

**NIVEL: 3**



## 1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1253\_3: Asesorar al cliente en técnicas de comunicación relacionadas con la imagen personal.

### 1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

#### a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en el asesoramiento al cliente en técnicas de comunicación relacionadas con la imagen personal y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Valorar las necesidades del cliente en relación con la comunicación interpersonal y pública en los medios, teniendo en cuenta sus demandas, características personales y su actividad social y laboral***



**aplicando las normas de deontología profesional y cumpliendo la normativa sobre derecho a la intimidad y protección de datos.**

- 1.1 Identificar las demandas y expectativas del cliente en el área de comunicación, así como los datos relativos al ámbito laboral, social y cultural, mediante una entrevista inicial, con preguntas tipo y siguiendo un guión establecido, valorando si el asesoramiento es para un acto concreto o para un cambio permanente y recogiendo la información obtenida en la ficha del cliente.
  - 1.2 Detectar mediante la observación directa del cliente, o a través de grabaciones en medios audiovisuales, los aspectos negativos en la comunicación verbal y gestual que deben ser modificados y los aspectos positivos que deben ser potenciados de acuerdo con la imagen personal pretendida.
  - 1.3 Cumplimentar la documentación con los datos que permitan el conocimiento de las actuaciones sociales y empresariales u oficiales concretas del cliente, que necesitan técnicas de comunicación específicas.
  - 1.4 Identificar las características relevantes y diferenciales de las personas, públicos o audiencias con las que el cliente debe relacionarse y los medios de comunicación ante los que debe presentarse, definiendo los aspectos más importantes de las mismas.
  - 1.5 Detectar, mediante la información solicitada al cliente sobre su actividad sociolaboral y actos especiales, los conocimientos que debe adquirir y en qué grado deben potenciarse los que ya posee para comunicarse de la forma proyectada.
  - 1.6 Recoger la información obtenida en la ficha correspondiente, valorando los datos y asegurando su confidencialidad.
- Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de deontología profesional aplicables
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos y derecho a la intimidad aplicable

**2. Elaborar las propuestas y el plan de actuación para el asesoramiento del cliente sobre habilidades de comunicación en distintos ámbitos de actuación, adaptándolo a sus características, necesidades y demandas, y cumpliendo la normativa de protección del derecho a la propia imagen.**

- 2.1 Comprobar las características específicas de cada tipo de cliente, adaptando el asesoramiento en comunicación a sus demandas, necesidades y en su caso estilo personal.
- 2.2 Elaborar el plan de intervención de habilidades de comunicación particular, pública o en los medios, teniendo en cuenta las demandas, expectativas y necesidades del cliente, entidad u otros.
- 2.3 Ejecutar las consultas a otros profesionales expertos relacionados con la comunicación, atendiendo la información y ajustando la propuesta técnica que se va a presentar al cliente.
- 2.4 Incluir en la propuesta, las demandas del cliente y criterios de actuación para las situaciones sociolaborales, efectuando las adaptaciones.
- 2.5 Definir en la propuesta: el número aproximado y la temporalización de las sesiones, los objetivos a alcanzar en cada sesión, las actividades que se proponen, los profesionales que intervienen, calendario de actuación y presupuesto detallado.
- 2.6 Detallar las pautas para la valoración y seguimiento de las actividades para desarrollar habilidades de comunicación, así como las medidas para evitar desviaciones.



- 2.7 Describir en el plan de actuación, los cambios, las actividades que han de aplicarse y el tiempo previsto para su ejecución.
- 2.8 Informar al cliente de la naturaleza de los cambios y las actividades a propuestas, y de los efectos que producirán sobre su imagen personal, solicitando su conformidad y firmando la autorización.
  - Desarrollar las actividades adaptando las propuestas técnicas y el plan de actuación elaborado a las características, necesidades y demandas del cliente.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección del derecho a la propia imagen, aplicable.

**3. Presentar al cliente la propuesta de entrenamiento en técnicas de comunicación interpersonal, pública o en los medios, para su conocimiento y aprobación, siguiendo las normas de deontología profesional y la normativa sobre protección de datos del cliente.**

- 3.1 Poner en conocimiento del cliente las fases y desarrollo del programa, adquiriendo las habilidades en las técnicas de comunicación.
- 3.2 Presentar la propuesta en diferentes soportes (como programas informáticos específicos, en papel, visual, multimedia, otros), desarrollando los cambios propuestos en el área de técnicas de comunicación para que el cliente tenga una idea clara de los cambios propuestos y los resultados proyectados.
- 3.3 Emplear un lenguaje claro y explícito evitando tecnicismos que puedan confundir en la explicación de la propuesta al cliente.
- 3.4 Informar al cliente de los cambios propuestos, así como del plan de actuación, calendario de actividades y presupuesto, adaptándolo en la medida de lo posible a sus necesidades y demandas, solicitando su aprobación y firma.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo las normas de deontología profesional aplicable.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos del cliente aplicable.

**4. Asesorar a clientes en las técnicas de comunicación específicas en las apariciones públicas y en los medios de comunicación, en función de la imagen personal que se pretende transmitir y del público al que se pretende llegar, asegurando la protección del derecho a la propia imagen.**

- 4.1 Identificar las características de cada uno de los medios que influyan o modifiquen la forma de comunicación.
- 4.2 Identificar las particularidades y características del lenguaje verbal para las intervenciones en radio caracterizadas en cuanto a tono de voz, dicción, pausas, expresiones, tipo de oraciones, otras.
- 4.3 Identificar el lenguaje verbal y gestual recomendado para las intervenciones en televisión, caracterizadas en cuanto a dicción, expresión, tipo de oraciones, lenguaje gestual, otros, y teniendo en cuenta las características del medio, el tipo de programa, planos, otros.
- 4.4 Verificar, en las intervenciones a través de los medios, que la imagen del cliente se presenta integrando todos los elementos de la imagen personal que influyen en la comunicación.
- 4.5 Comprobar, antes de la comparecencia, que la imagen real del cliente no ofrece discrepancias con la imagen personal que se pretende comunicar y transmitir a través del medio.



- 4.6 Valorar las características técnicas de la fotografía: plano, color, iluminación, otros y la finalidad del material fotográfico resultante, remitiéndolo a un asesor legal que asegure su protección.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección del derecho a la propia imagen aplicable.

**5. Entrenar al cliente sobre las pautas a seguir en la comunicación personal, social, laboral y pública, y en los medios adaptados al desarrollo de sus actividades profesionales, relaciones sociales e imagen personal, cumpliendo la normativa de protección del derecho a la propia imagen.**

- 5.1 Identificar las características de cada uno de los medios que influyan o modifiquen la forma de comunicación.
- 5.2 Identificar las características de cada uno de los medios que influyan o modifiquen la forma de comunicación.
- 5.3 Comunicar al cliente de forma clara y asequible, para que se encuentre seguro y motivado, el proyecto de entrenamiento para la ejecución de los cambios propuestos, y si plantea objeciones, se adapta a las demandas detectadas.
- 5.4 Entrenar al cliente en las diferentes técnicas de comunicación, ante una situación concreta o un cambio permanente, teniendo en cuenta su tiempo disponible.
- 5.5 Instruir al cliente con los procedimientos establecidos, comunicando las adaptaciones para llevar a cabo el plan de intervención en el área de comunicación.
- 5.6 Efectuar el entrenamiento práctico del cliente para resolver situaciones reales mediante la utilización de las técnicas de comunicación verbal y gestual en el ámbito particular o profesional, de forma privada o pública: conferencias, discursos, entrevistas, otros, directamente o en los diferentes medios de comunicación.
- 5.7 Hacer el seguimiento en la evolución del cliente mediante técnicas de observación directa y grabación en soportes audiovisuales, comprobando sus progresos o corrigiendo las posibles desviaciones en materia de comunicación.
- 5.8 Capacitar al cliente mediante la instrucción, efectuando tareas, actividades y aplicando las técnicas de comunicación específicas en todos los ámbitos donde se vaya a desenvolver.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa de protección del derecho a la propia imagen aplicable.

**6. Valorar la calidad del asesoramiento en técnicas de comunicación garantizando el grado de satisfacción del cliente, proponiendo medidas correctoras en caso de desviaciones, comprobando que el desarrollo de las actividades cumplen las normas de prevención de riesgos laborales, de protección de datos y privacidad de las personas, y la ley de protección del derecho a la propia imagen.**

- 6.1 Evaluar el grado de satisfacción del cliente con el asesoramiento prestado mediante técnicas de observación, cuestionarios y otros, anotando las posibles incidencias.
- 6.2 Aplicar los procedimientos de asesoramiento en habilidades de comunicación atendiendo a los parámetros de calidad establecidos.



- 6.3 Comprobar el grado de satisfacción del cliente con el asesoramiento y el trato recibido, poniendo en marcha los mecanismos para adecuar los resultados en caso de no cubrir sus expectativas.
- Desarrollar las actividades siguiendo las técnicas de comunicación e información y atención al cliente, aplicadas a servicios de comunicación.
  - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre protección de datos y privacidad de las personas y la normativa sobre protección del derecho a la propia imagen.

## **b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.**

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC1253\_3: Asesorar al cliente en técnicas de comunicación relacionadas con la imagen personal. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### ***1. Valoración de las necesidades del cliente en relación con la comunicación interpersonal, pública y en los medios.***

- Identificación de la metodología y análisis de las necesidades del cliente para la asesoría en técnicas de comunicación.
  - Técnicas de comunicación: personal, interpersonal, social, laboral y ante públicos y audiencias: conferencias, discursos, entrevistas, otros, directamente o en los diferentes medios de comunicación, diferencias, similitudes, características, entre otros.
  - Tipos de exposiciones orales: presentaciones, conferencias, entrevistas, otros. Estructura y características del lenguaje oral y gestual.
  - Características de la imagen personal que influyen en la comunicación: Características personales, la actividad social y laboral.
  - La Comunicación oral, gestual, interpersonal en comparecencias públicas.
  - Métodos de análisis de la comunicación con el cliente: Comunicación escrita, oral y gestual y en comparecencias públicas: La entrevista, la observación directa y grabaciones en medios audiovisuales.
  - Estudio de las debilidades y fortalezas de la comunicación interpersonal, social, laboral y pública.
  - Técnicas para detectar las características, necesidades y demandas del cliente en el área de comunicación. Entrevistas personales y grabaciones.
  - Registro y control de la información. Soportes informáticos y en papel. (Formularios, grabaciones de la comunicación oral y gestual).

### ***2. Elaboración de La propuesta técnica y el plan de actuación en el asesoramiento del cliente sobre habilidades de comunicación.***

- Elaboración de la propuesta técnica y el plan de actuación del cliente.
  - Determinación de las características específicas de cada tipo de cliente.
  - Identificación del Plan de intervención de habilidades de comunicación: particular, pública o en los medios.
  - Creación de actividades para desarrollar habilidades de comunicación.
  - Registro y control de la información. Soportes papel e informático.



- Aplicación de técnicas para detectar las características y necesidades del cliente en el área de comunicación: Entrevistas personales, grabaciones de la comunicación oral y gestual.
- Elaboración del Plan de actuación para la mejora de las habilidades en la comunicación.
  - Determinación del Plan de actuación: definición y estructura.
  - Planificación de actividades para la adquisición de nuevos hábitos de comunicación: frecuencia y tiempo.
  - Elección de los profesionales colaboradores en el área de la comunicación: logopedas, periodistas, psicólogos, publicistas, expertos en oratoria, especialistas de los diferentes medios de comunicación, otros.
  - Valoración de acuerdos y elaboración del plan de actuación.
- Aplicación de técnicas de coordinación con otros profesionales.
  - Gestión de tareas y responsabilidades, control y supervisión del proyecto, reuniones periódicas.
  - Temporalización del proceso: Fases del trabajo, secuenciación y duración de cada una de ellas.
  - Identificación y reparto de actividades y funciones.
- Aplicación de técnicas de planificación de la información y comunicación.
  - Identificación de estrategias de comunicación, canales de difusión de la información: Internet, aplicaciones informáticas, otros.
  - Investigación sobre documentación específica: bibliografía especializada y manuales de comunicación.

### **3. Presentación de la propuesta de entrenamiento en técnicas de comunicación interpersonal, pública o en los medios.**

- Desarrollo del Plan de actuación para el estudio del cliente y elaboración de la propuesta.
  - Planificación de actividades para la adquisición de nuevos hábitos de comunicación del cliente: frecuencia y tiempo.
  - Identificación y reparto de actividades y funciones con otros profesionales.
  - Aplicación de las técnicas de planificación de la información y comunicación: estrategias de comunicación, canales de difusión de la información, Internet y aplicaciones informáticas.
- Elaborar propuestas de entrenamiento en técnicas de comunicación. Tipos y descripción.
  - Propuestas personalizadas: definición y estructura.
  - Procedimientos para cumplimentar los documentos técnicos de una propuesta personalizada.
  - Elaboración y preparación de materiales audiovisuales.
  - Comunicación con el cliente de forma clara y asequible. Motivación al cliente.
  - Instrucciones al cliente con los procedimientos establecidos, comunicando las adaptaciones necesarias para llevar a cabo el plan de intervención en el área de comunicación.
  - Técnicas de comunicación verbal y gestual.
  - Seguimiento en la evolución del cliente: técnicas de observación directa y grabación en soportes audiovisuales.



- Aplicación de técnicas de elaboración de propuestas para la adquisición de técnicas de comunicación eficaz.
  - Estudio del cliente y su actividad socio laboral, análisis de necesidades y propuesta de medidas de mejora en el área de comunicación.
  - Documentos y materiales audiovisuales de la propuesta personalizada.
- Determinación de técnicas de presentación de propuestas.
  - Aplicación de técnicas de comunicación.
  - Argumentación de la propuesta según los tipos de clientes.
  - Resolución de dudas. Acuerdos y autorización del proceso.

#### **4. Asesoramiento de técnicas de comunicación específicas en apariciones públicas y en los medios de comunicación.**

- Aplicación de técnicas de asesoramiento para la comparecencia en medios de comunicación.
  - Importancia de la imagen en la comunicación ante los medios. Características que influyen o modifican la forma de comunicar en los diferentes medios.
  - Valoración de las características técnicas de los medios audiovisuales que influyen en la comunicación oral y gestual.
  - Valoración de las características de los medios de importancia en la comunicación: Tv, radio, ruedas de prensa, eventos mediático, otros.
- Análisis de la imagen.
  - El lenguaje oral y gestual en los diferentes medios de comunicación.
  - Dicción, expresión, tipo de oraciones, lenguaje gestual, otros.
  - Características del lenguaje verbal y gestual recomendado en las intervenciones en radio y televisión: dicción, expresión, tipo de oraciones, lenguaje gestual, otros.
- Habilidades de presentación.
  - Utilización efectiva del tono de voz. Canal gestual y vocal, ayudas visuales y descripción de gráficas. El lenguaje corporal.
- Integración de los medios de comunicación y elementos de la imagen personal.
  - Discrepancias entre la imagen real y la imagen que se pretende comunicar a través del medio. Técnicas para la armonización del cambio.
  - Valoración de las características del medio de comunicación: tipo de programa, duración, índice de audiencia, planos, iluminación, sonido, otros.
  - Valoración de las características técnicas de la fotografía: plano, color, iluminación, otros.
  - Valoración de las características de los elementos visuales que influyen en la comunicación: vestuario, maquillaje, peluquería, accesorios, postura anatómica, colores del decorado, iluminación y otras en fotografía, televisión y video.
  - Identificación del lenguaje verbal en radio: Importancia de la respiración. El control del aire. El tono de voz, timbre, dicción, pausas, expresiones, tipo de oraciones, otras.

#### **5. Entrenamiento del cliente en la comunicación personal, social, laboral, pública y en los medios.**

- Aplicación de técnicas de entrenamiento del cliente y seguimiento del proceso.





- Plan de actividades para la adquisición de nuevas técnicas de comunicación: análisis, propuesta, entrenamiento, y control del proceso.
- Características del público ante los que el cliente tenga que actuar.
- Características técnicas de los diferentes medios: radio, tv, videoconferencia. Aspectos de la comunicación oral y/o gestual.
  
- Integración de las herramientas de la comunicación.
  - Aplicación de técnicas de comunicación verbal y gestual en el ámbito particular o profesional, de forma privada o pública: conferencias, discursos, entrevistas, otros, directamente o en los diferentes medios de comunicación.
  - Identificación de tipos de lenguaje: el lenguaje verbal y gestual recomendado para las intervenciones en televisión, teniendo en cuenta las características del medio, el tipo de programa, planos, otros.
  - Aplicación de técnicas de comunicación personal, interpersonal, social, laboral y ante públicos y audiencias: conferencias, discursos, entrevistas, otros, directamente o en los diferentes medios de comunicación, diferencias, similitudes, características, entre otros.
  - Entrenamiento en los diferentes tipos de exposiciones orales: presentaciones, conferencias, entrevistas, otros. Estructura y características del lenguaje oral y gestual.
  
- Aplicación de técnicas de seguimiento en la evolución del cliente:
  - Grabaciones de entrevistas en cintas de audio del cliente y valoración del tipo de lenguaje oral, tono, ritmo, intensidad, silencios, otros.
  - Grabaciones en vídeo de entrevistas, mesas redondas, otros, realizadas por el cliente y valoración del tipo de las técnicas de comunicación oral y gestual empleadas en este medio.
  - Intervención en el proceso de los otros tipos de profesionales: logopedas, expertos en oratoria, especialistas de los diferentes medios de comunicación, otros.

## **6. Calidad del asesoramiento en técnicas de comunicación y medidas correctoras en caso de desviaciones.**

- Control de calidad de los procesos de asesoramiento en técnicas de comunicación.
  - Aplicación de parámetros que definen la calidad en las distintas fases del proceso de comunicación: Causas de tipo técnico y atención al cliente. Criterios que permitan medir la calidad del servicio prestado.
  - Valoración del grado de satisfacción del cliente, temporalización cumplida, expectativas alcanzadas, cliente entrenado y acuerdos respetados.
  - Elaboración de métodos para valorar la calidad de los procesos de asesoramiento sobre comunicación.
  - Adecuación de las técnicas de comunicación al acto al que se va a asistir. Cliente satisfecho.
  
- Aplicación de métodos para valorar la calidad de los procesos de asesoramiento sobre comunicación.
  - Preparación de cuestionarios y preguntas tipo, que midan el grado de satisfacción del cliente. Parámetros y criterios que permitan evaluar la calidad del servicio de asesoramiento.
  - Valoración de la atención al cliente. Las fases del proceso. El trabajo de los especialistas colaboradores.



- Aplicación de medidas correctoras en los procesos de comunicación. Desviaciones, causas. Correcciones.

***Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.***

- Identificación de las normas de deontología profesional.
- Aplicación de la normativa sobre protección de datos y derecho a la intimidad.
- Aplicación de las leyes. Procedimiento legal. Sanciones

**c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.**

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Demostrar interés y compromiso por la empresa así como por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- 1.2 Comprender el sistema organizacional del trabajo y su proceso productivo.
- 1.3 Dirigir y coordinar equipos de trabajo en las actividades de su competencia profesional supervisando resultados y tomando decisiones.
- 1.4 Percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
- 1.5 Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.6 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. Utiliza los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Coordinar y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.2 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.3 Relacionarse con los miembros de equipo con amabilidad y eficacia en la asignación de tareas, respetando las jerarquías o puestos profesionales establecidos.
- 2.4 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.5 Aplicar “Coaching”: ayudar a desarrollar las habilidades, aptitudes y capacidades profesionales de los subordinados y colaboradores a través de la motivación.
- 2.6 Saber delegar preocupándose de que los integrantes de su equipo dispongan de la capacidad de tomar decisiones y de los recursos necesarios para lograr sus objetivos.

3. En relación con las capacidades internas deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.



- 3.2 Demostrar iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.3 Mostrar perseverancia en el esfuerzo.
- 3.4 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.5 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

## **1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.**

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1253\_3: Asesorar al cliente en técnicas de comunicación relacionadas con la imagen personal”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

### **1.2.1. Situación profesional de evaluación.**

#### **a) Descripción de la situación profesional de evaluación.**

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia profesional requerida para llevar a cabo una propuesta técnica y la organización del plan de actuación de asesoramiento de imagen en relación con la comunicación pública en los medios.

En este caso concreto se trata de un hombre de 35 años, nuevo presentador del espacio informativo de la meteorología de una cadena de televisión que acude al gabinete de asesoría de imagen, buscando asesoramiento de su imagen respecto a las técnicas de comunicación que debe emplear en televisión.

Para llevarlo a cabo, el candidato deberá analizar las características de comunicación verbal y gestual del cliente y elaborar las propuestas de cambio, comprobando que el desarrollo de las actividades cumplen con las normas de la deontología profesional de privacidad y la normativa sobre



protección de datos de carácter personal aplicables en el desarrollo de esta SPE. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar el estudio de las características de comunicación verbal y gestual del cliente.
2. Elaborar la propuesta técnica en función del medio del que se trata y de las características de comunicación verbal y gestual del cliente.
3. Acompañar la propuesta con un listado de recomendaciones sobre el lenguaje verbal y gestual en televisión para el cliente.

**Condiciones adicionales:**

- La situación profesional de evaluación podrá desarrollarse de forma simulada.
- Se4 deberán preparar los equipos de análisis de comunicación verbal y gestual del cliente: grabadora, cámara de video, reproductor DVD, televisión, entre otros.
- Se realizará búsqueda de la documentación previamente al desarrollo de la prueba y análisis de la bibliografía relacionada con las características del lenguaje verbal y gestual recomendado para las intervenciones en televisión y de sus las características que puedan influir o modificar en su forma de comunicar, como son el tipo de programa, planos, otros.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional. Considerar el tiempo recomendado de la realización de la prueba de 5 horas máximo.
- Se deberá evaluar la respuesta a las contingencias.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.**

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación los criterios se especifican en el cuadro siguiente

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Estudio de las características de comunicación verbal y gestual del cliente</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acomodación del cliente, observación y estudio de las características de comunicación del cliente.</li><li>- Identificación de las necesidades y gustos del cliente</li><li>- Identificación de las necesidades, demandas en el área de comunicación, así como datos relativos al ámbito laboral, social y cultural.</li><li>- Comprobación de si el asesoramiento es para un acto concreto o para un cambio permanente.</li><li>- Recogida de la información obtenida</li><li>- Detección de los aspectos negativos en la comunicación verbal y gestual y los aspectos positivos.</li><li>- Identificación de las características relevantes y diferenciales de los medios de comunicación.</li><li>- Dossier del cliente con la información obtenida.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Elaboración de la propuesta técnica en función del medio del que se trata y de las características de comunicación verbal y gestual del cliente</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación del tipo de medio del que se trata y de las características de comunicación verbal y gestual al que está sujeto.</li><li>-Selección de la documentación, características de comunicación verbal y gestual del cliente.</li><li>- Identificación de las características específicas del cliente, adaptando el asesoramiento en comunicación al caso concreto.</li><li>-Inclusión de criterios de actuación para la situación sociolaboral concreta</li><li>-Descripción del plan de actuación, los cambios, y las actividades que deben aplicarse, y el tiempo previsto para su ejecución.</li><li>-Información al cliente de la naturaleza de los cambios y las actividades propuestas, y de los efectos que producirán sobre su imagen personal.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Elaboración de un listado de recomendaciones propuestas sobre el lenguaje verbal y gestual en televisión para el cliente</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificación de las características de cada uno de los medios que influyan o modifiquen la forma de comunicar.</li><li>- Identificación del lenguaje verbal y gestual recomendado para las intervenciones en televisión.</li><li>- Comprobación de que la imagen del cliente se presentará en las condiciones previstas.</li><li>- Comprobación de que la imagen real del cliente no ofrece discrepancias con la imagen personal que se pretende comunicar.</li></ul>



	<p>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</p>
<p><i>Cumplimiento de la deontología profesional respecto al derecho a la intimidad y protección de datos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Respeto por las debilidades humanas durante el análisis morfológico y de estilo.</li><li>- Discreción en la toma de medidas y durante la entrevista.</li><li>- Respeto por los usos sociales y las normas de protocolo y etiqueta respecto a la indumentaria y complementos.</li><li>- Promoción de condiciones laborales adecuadas y seguras.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal del cliente.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Garantía de la seguridad de los datos de carácter personal.</li><li>-Comunicación de datos del cliente a otros profesionales bajo el consentimiento del interesado.</li><li>-Precaución en el tratamiento de datos así como las cesiones de datos.</li><li>-Derecho a la información y al consentimiento informado</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>



## Escala A

5	<i>Acomoda al cliente e identifica sus características de comunicación (verbal y gestual), sus necesidades y gustos, valorando sus demandas y expectativas en el área de comunicación, destacando los aspectos negativos que deben ser modificados y los aspectos positivos que deben ser potenciados, así como los datos relativos al ámbito laboral, social y cultural, y si se trata de un asesoramiento es para un acto concreto o para un cambio permanente; recoge la información obtenida en la ficha del cliente y completa el dossier con de la información obtenida, valorando los datos y asegurando su confidencialidad.</i>
4	<i>Acomoda al cliente e identifica sus necesidades y gustos, valorando sus demandas y expectativas en el área de comunicación, destacando los aspectos negativos que deben ser modificados y los aspectos positivos que deben ser potenciados, contempla los datos relativos al ámbito laboral, social y cultural, y si se trata de un asesoramiento es para un acto concreto o para un cambio permanente; si recoge la información obtenida en la ficha del cliente asegurando su confidencialidad, pero no completa el dossier con de la información obtenida.</i>
3	<i>Acomoda al cliente e identifica sus necesidades y gustos, valorando sus demandas y expectativas en el área de comunicación, pero no logra destacar los aspectos negativos que deben ser modificados y los aspectos positivos que deben ser potenciados, no contempla los datos relativos al ámbito laboral, social y cultural, pero si se trata de un asesoramiento es para un acto concreto o para un cambio permanente, si recoge la información obtenida en la ficha del cliente asegurando su confidencialidad, completa el dossier con de la información obtenida.</i>
2	<i>Acomoda al cliente e identifica sus necesidades y gustos, valorando sus demandas y expectativas en el área de comunicación, pero no logra destacar los aspectos negativos que deben ser modificados y los aspectos positivos que deben ser potenciados, tampoco contempla los datos relativos al ámbito laboral, social y cultural, pero si se trata de un asesoramiento es para un acto concreto o para un cambio permanente, recoge la información obtenida en la ficha del cliente, pero no completa el dossier con de la información obtenida, aunque si se ha preocupado de asegurar la confidencialidad de sus datos personales.</i>
1	<i>Acomoda al cliente pero no logra identificar sus necesidades y gustos, tampoco logra destacar los aspectos negativos que deben ser modificados y los aspectos positivos que deben ser potenciados, ni contempla los datos relativos al ámbito laboral, social y cultural, ni si se trata de un asesoramiento es para un acto concreto o para un cambio permanente, ni recoge la información obtenida en la ficha del cliente ni completa el dossier con de la información obtenida, ni se ha preocupado de asegurar la confidencialidad de sus datos personales.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## Escala B

5	<i>Identifica el tipo de medio del que se trata y las características de comunicación verbal y gestual al que está sujeto, selecciona las características de comunicación verbal y gestual del cliente, adaptándolas al asesoramiento en comunicación a este caso concreto; incluye unos criterios de actuación para esta situación sociolaboral concreta, efectuando las oportunas adaptaciones, describe el plan de actuación, los cambios, y las actividades que deben aplicarse, y el tiempo previsto para su ejecución, e informa al cliente de la naturaleza de los cambios, las actividades propuestas, y de los efectos que producirán sobre su imagen personal, solicitando su conformidad y autorización.</i>
4	<i>Identifica el tipo de medio del que se trata y las características de comunicación verbal y gestual al que está sujeto, selecciona las características de comunicación verbal y gestual del cliente, adaptándolas al asesoramiento en comunicación a este caso concreto aunque no incluye unos criterios de actuación para esta situación sociolaboral concreta, ni efectúa las oportunas adaptaciones, describe el plan de actuación, los cambios, y las actividades que deben aplicarse, y el tiempo previsto para su ejecución, e informa al cliente de la naturaleza de los cambios, las actividades propuestas de los efectos que producirán sobre su imagen personal, solicitando su conformidad y autorización.</i>
3	<i>Identifica el tipo de medio del que se trata y las características de comunicación verbal y gestual al que está sujeto, selecciona las características de comunicación verbal y gestual del cliente, adaptándolas al asesoramiento en comunicación a este caso concreto, no incluye unos criterios de actuación para esta situación sociolaboral concreta, ni efectúa las oportunas adaptaciones, sí describe el plan de actuación y los cambios, pero no las actividades que deben aplicarse ni el tiempo previsto para su ejecución, e informa al cliente de la naturaleza de los cambios, las actividades propuestas de los efectos que producirán sobre su imagen personal, solicitando su conformidad y autorización.</i>
2	<i>Identifica el tipo de medio del que se trata pero no las características de comunicación verbal y gestual al que está sujeto, ni consigue seleccionar las características de comunicación verbal y gestual del cliente. No incluye unos criterios de actuación para esta situación sociolaboral concreta, ni efectúa las oportunas adaptaciones. Describe el plan de actuación y los cambios, pero no las actividades que deben aplicarse ni el tiempo previsto para su ejecución, e informa al cliente de la naturaleza de los cambios, las actividades propuestas de los efectos que producirán sobre su imagen personal, solicitando su conformidad y autorización.</i>
1	<i>No logra identificar ni el medio del que se trata ni las características de comunicación verbal y gestual al que está sujeto, ni consigue seleccionar las características de comunicación verbal y gestual del cliente. No incluye unos criterios de actuación para esta situación sociolaboral concreta, ni efectúa las oportunas adaptaciones, ni describe el plan de actuación y los cambios, ni las actividades que deben aplicarse ni el tiempo previsto para su ejecución, tampoco consigue informar al cliente de la naturaleza de los cambios ni de las actividades propuestas ni de los efectos que producirán sobre su imagen personal, no tampoco solicita su autorización.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.





## Escala C

5	<p><i>Elabora un listado de recomendaciones sobre con las técnicas de comunicación verbal y gestual propuestas, identifica las características del lenguaje verbal y gestual recomendado para las intervenciones en televisión. Identifica la dicción, expresión, tipo de oraciones, y el lenguaje gestual del cliente, y analiza las características del medio que puedan influir o modificar en su forma de comunicar, como son el tipo de programa, planos, otros; comprueba que la imagen del cliente se presenta según las condiciones establecidas en cuanto a comunicación se refiere, y que la imagen real del cliente no ofrece discrepancias con la imagen personal que se pretende comunicar.</i></p>
4	<p><i>Elabora un listado de recomendaciones sobre con las técnicas de comunicación verbal y gestual propuestas. Identifica las características del lenguaje verbal y gestual recomendado para las intervenciones en televisión. Identifica la dicción y el lenguaje gestual del cliente, aunque no su expresión, tipo de oraciones que emplea, sí analiza las características del medio que puedan influir o modificar en su forma de comunicar, como son el tipo de programa, planos, otros, aunque no comprueba que la imagen del cliente se presente según las condiciones establecidas en cuanto a comunicación se refiere, aunque sí que la imagen real del cliente no ofrezca discrepancias con la imagen personal que se pretende comunicar.</i></p>
3	<p><i>Elabora un listado de recomendaciones sobre con las técnicas de comunicación verbal y gestual propuestas, identifica las características del lenguaje verbal y gestual recomendado para las intervenciones en televisión, pero no identifica la dicción, expresión, tipo de oraciones que emplea, ni el lenguaje gestual del cliente aunque sí analiza las características del medio que puedan influir o modificar en su forma de comunicar, como son el tipo de programa, planos, otros, no comprueba que la imagen del cliente se presente según las condiciones establecidas en cuanto a comunicación se refiere, aunque sí que la imagen real del cliente no ofrezca discrepancias con la imagen personal que se pretende comunicar.</i></p>
2	<p><i>Elabora un listado de recomendaciones sobre con las técnicas de comunicación verbal y gestual propuestas, identifica las características del lenguaje verbal y gestual recomendado para las intervenciones en televisión; no identifica la dicción, expresión, tipo de oraciones que emplea, ni el lenguaje gestual del cliente, ni tampoco las características del medio que puedan influir o modificar en su forma de comunicar, como son el tipo de programa, planos, otros, no comprueba que la imagen del cliente se presente según las condiciones establecidas en cuanto a comunicación se refiere, aunque sí que la imagen real del cliente no ofrezca discrepancias con la imagen personal que se pretende comunicar.</i></p>
1	<p><i>Elabora un listado de recomendaciones sobre con las técnicas de comunicación verbal y gestual propuestas, pero no identifica las características del lenguaje verbal y gestual recomendado para las intervenciones en televisión, ni la dicción, expresión, tipo de oraciones que emplea, ni el lenguaje gestual del cliente ni tampoco las características del medio que puedan influir o modificar en su forma de comunicar, como son el tipo de programa, planos, otros, ni comprueba que la imagen del cliente se presente según las condiciones establecidas en cuanto a comunicación se refiere, aunque sí que la imagen real del cliente no ofrezca discrepancias con la imagen personal que se pretende comunicar.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



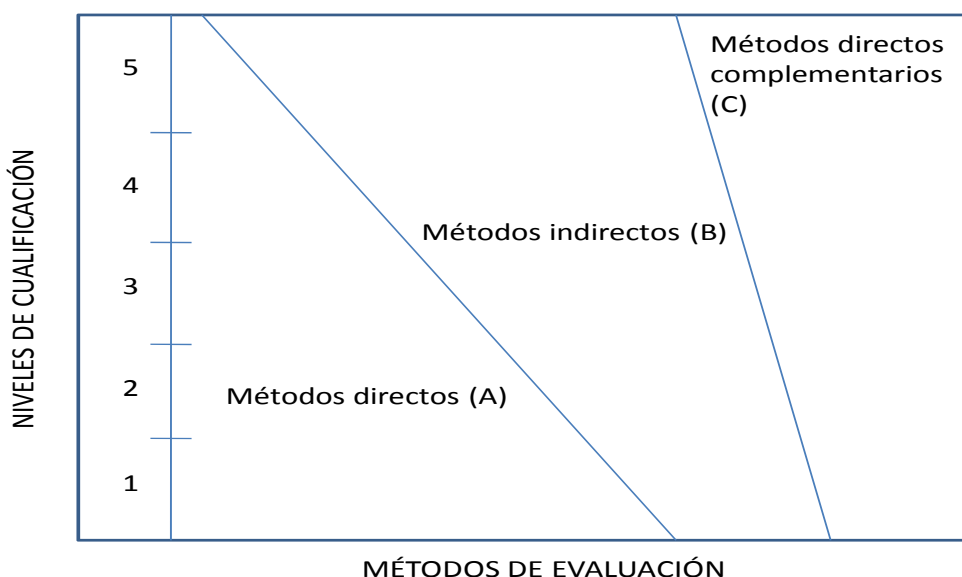
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

### 2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
  - Observación en el puesto de trabajo (A)
  - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
  - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
  - Pruebas de habilidades (C).
  - Ejecución de un proyecto (C).
  - Entrevista profesional estructurada (C).
  - Preguntas orales (C).
  - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.



## 2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en asesorar al cliente en técnicas de comunicación relacionadas con la imagen personal, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de técnicas que se ejecutan con autonomía, responsabilidad de supervisión de trabajo técnico y especializado y comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y del proceso.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo



de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro



## GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN ASESORÍA INTEGRAL DE IMAGEN PERSONAL

**Aroma:** perfume, olor muy agradable.

**Audiencia:** público que atiende los programas de radio y televisión, o que asiste a un acto o espectáculo.

**Audiovisual:** se refiere conjuntamente al oído y a la vista, o los emplea a la vez. Se dice especialmente de métodos didácticos que se valen de grabaciones acústicas acompañadas de imágenes ópticas.

**Báscula:** aparato que sirve para medir pesos.

**Blefaroplastia:** restauración del párpado o de una parte de él por medio de la aproximación de la piel inmediata.

**Boceto:** esquema o proyecto en que se bosqueja la obra.

**Cabello:** conjunto de los pelos que nacen en la cabeza.

**Canon:** regla de las proporciones de la figura humana, conforme al tipo ideal aceptado por los escultores egipcios y griegos.

**Cánones estéticos:** reglas de las proporciones de la figura humana, conforme al tipo ideal aceptado por los escultores egipcios y griegos.

**Características antropométricas:** características de las proporciones y medidas del cuerpo humano.

**Cinta métrica:** cinta que tiene marcadas longitudinalmente las unidades de medida y sus divisiones.

**Cirugía estética:** parte de la Cirugía Plástica. La Cirugía Estética pretende corregir pequeños defectos que aunque no son causa de problemas vitales o funcionales, preocupan a la persona y son causa de sufrimiento.

**Códigos del etiquetado:** combinación de signos que tiene un determinado valor dentro de un sistema establecido. En este caso son signos que ofrecen información sobre el cuidado y conservación de las prendas.

**Comparecencia:** acción y efecto de comparecer. Dicho de una persona: presentarse ante una autoridad u otra persona.



**Complementos:** conjunto de accesorios que, combinados de una determinada manera, permiten resaltar la imagen de la persona y mejorar sustancialmente su aspecto realzando el resultado final del acto del vestir. Son elementos que expresan los gustos, el detalle y las preferencias estéticas de quien los lleva.

**Complejión:** naturaleza y relación de los sistemas y aparatos orgánicos, cuyas funciones determinan el grado de fuerzas y vitalidad de cada individuo.

**Complejión:** naturaleza y relación de los sistemas y aparatos orgánicos, cuyas funciones determinan el grado de fuerzas y vitalidad de cada individuo.

**Comunicación audiovisual:** se refiere conjuntamente al oído y a la vista, o los emplea a la vez. Se dice especialmente de métodos didácticos que se valen de grabaciones acústicas acompañadas de imágenes ópticas.

**Conferencia:** exposición oral ante dos o más personas para tratar de algún punto o negocio.

**Confidencialidad:** cualidad de confidencial, es decir, que se hace o se dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas.

**Consentimiento:** acción y efecto de consentir o permitir. Consentimiento informado, documento que el cliente firma aceptando el proyecto y el inicio del mismo.

**Deontología profesional:** ciencia o tratado de los deberes.

**Dicción:** manera de hablar o escribir, considerada como buena o mala únicamente por el empleo acertado o desacertado de las palabras y construcciones.

**Discrepancia:** disentimiento personal en opiniones o en conducta.

**Discurso:** razonamiento o exposición sobre algún tema que se lee o pronuncia en público.

**Elegancia:** cualidad de elegante o forma bella de expresar los pensamientos.

**Escala de tonos:** sucesión ordenada de valores de un tono. Se clasifican diez tonos base.

**Esencia:** extracto líquido concentrado de una sustancia generalmente aromática.

**Estilismo en el vestir:** manera de vestirnos, fruto de la combinación de prendas, líneas, formas, volúmenes y colores determinados. El estilo de una persona también lo definen los demás elementos de su imagen externa como el peinado, el maquillaje, el vestuario y los complementos.





**Estilismo:** actividad del profesional que se dedica a cuidar del estilo y la imagen, especialmente en el mundo de la moda y la decoración.

**Estilo:** modo, manera o forma de comportamiento.

**Etiqueta:** ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes.

**Exfoliación:** tratamiento cosmético para eliminar las células muertas de la piel.

**Expresión:** especificación, declaración de algo para darlo a entender.

**Fondo de armario:** que se compone de las piezas intemporales e imprescindibles para vestir bien en cualquier ocasión, prendas que subsisten a las modas y varían con ellas sin perder su función básica. El fondo de armario de cada uno varía en función de su trabajo y sus actividades sociales y de tiempo libre que realizamos.

**Gesto:** movimiento del rostro, de las manos o de otras partes del cuerpo con que se expresan afectos del ánimo.

**Infiltraciones:** tratamiento que consiste en introducir sustancias líquidas en el cuerpo.

**Lifting facial:** intervención quirúrgica cuya finalidad es estirar la piel. Comienza generalmente a nivel de las sienes, se extienden por una línea natural que pasa justo delante de las orejas y continúa detrás del lóbulo de éstas.

**Liposucción:** técnica de extracción localizada de la grasa subcutánea mediante una cánula conectada a un aparato aspirador.

**Lupa:** instrumento óptico formado por dos lupas simples que produce impresión de relieve por superposición de las dos imágenes.

**Matiz:** rasgo y tono de especial colorido.

**Medicina estética:** rama de la medicina que privilegia la relación entre la salud y la belleza con un abordaje terapéutico clínico.

**Medios de comunicación:** instrumentos de transmisión de la información a través de sistemas visuales o escritos. Entre ellos destacan la televisión, la radio, prensa escrita e Internet.

**Mesoterapia:** tratamiento de las enfermedades mediante múltiples inyecciones intradérmicas de pequeñas dosis de distintos medicamentos, practicadas en la región afecta.



**Microcámara:** instrumento electrónico que permite aumentar partículas de dimensiones microscópicas como los parásitos de la piel o las escamas del cabello. Consiste en una cámara de video de pequeño tamaño que se conecta a una pantalla de TV y permite la exploración del cuero cabelludo.

**Micropigmentación:** también llamado maquillaje permanente. Es un tratamiento estético que consiste en la aplicación de micropigmentos en la piel.

**Moda:** uso, modo o costumbre que está en boga durante algún tiempo, o en determinado país, con especialidad en los trajes, telas y adornos, principalmente los recién introducidos.

**Multimedia:** se utiliza conjunta y simultáneamente diversos medios, como imágenes, sonidos y texto, en la transmisión de una información.

**Patrón de densidad:** modelo que sirve de muestra para la densidad del cabello.

**Patrón:** modelo que sirve de muestra para sacar otra cosa igual.

**Plano:** parte de una película rodada en una sola toma.

**Postura:** modo en que está situada una persona.

**Protocolo:** regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.

**Rinoplastia:** operación quirúrgica para restaurar la nariz.

**Soporte informático:** materiales de apoyo que emplea técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores.

**Sustancias tensoras:** sustancias que estimulan la contracción muscular y evitan que se produzca la flaccidez y las arrugas.

**Tallímetro:** instrumento que sirve para medir la talla o altura.

**Taxonomía:** ciencia que trata de los métodos y fines de la clasificación.

**Tecnicismo:** dicho de una palabra o de una expresión: empleada exclusivamente, y con sentido distinto del vulgar, en el lenguaje propio de un arte, ciencia, oficio, entre otros.

**Tendencias de la moda:** predisposición de la moda que se orienta en determinada dirección.

**Textura:** disposición y orden de los hilos en una tela.



**Usos sociales:** normas convencionales que tratan de alcanzar algún grado dentro de las relaciones sociales y humanas, por ejemplo, las reglas de cortesía, de corrección, las modas, entre otros.

**Visagismo:** técnica mediante la cual se realiza un estudio detallado de las formas, volúmenes y líneas faciales del rostro.