

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

**17384** *Real Decreto 544/2023, de 27 de junio, por el que se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Comercio y Marketing; Fabricación Mecánica; Hostelería y Turismo; e Imagen Personal, y se modifican parcialmente dos cualificaciones profesionales de las familias profesionales Imagen Personal, y Fabricación Mecánica, recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.*

La Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional pretende una transformación global del Sistema de Formación Profesional, a través de un sistema único e integrado de formación profesional, con la finalidad de regular un régimen de formación y acompañamiento profesionales que, sirviendo al fortalecimiento, la competitividad y la sostenibilidad de la economía española, sea capaz de responder con flexibilidad a los intereses, las expectativas y las aspiraciones de cualificación profesional de las personas a lo largo de su vida y a las competencias demandadas por las nuevas necesidades productivas y sectoriales tanto para el aumento de la productividad como para la generación de empleo.

El artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, establece que el Sistema de Formación Profesional está compuesto por el conjunto articulado de actuaciones dirigidas a identificar las competencias profesionales del mercado laboral, asegurar las ofertas de formación idóneas, posibilitar la adquisición de la correspondiente formación o, en su caso, el reconocimiento de las competencias profesionales, y poner a disposición de las personas un servicio de orientación y acompañamiento profesional que permita el diseño de itinerarios formativos individuales y colectivos. La función del Sistema de Formación Profesional es el desarrollo personal y profesional de la persona, la mejora continuada de su cualificación a lo largo de toda la vida y la garantía de la satisfacción de las necesidades formativas del sistema productivo y del empleo.

Esta ley crea, por modificación del actual Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, un Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales, que es el instrumento del Sistema de Formación Profesional que ordena los estándares de competencias profesionales identificados en el sistema productivo, en función de las competencias apropiadas y el estándar de calidad requerido para el ejercicio profesional, susceptibles de reconocimiento y acreditación. Dispone que el estándar de competencia (equivalente a la unidad de competencia contenida en las hasta ahora cualificaciones profesionales) será la unidad o elemento de referencia para diseñar, desarrollar y actualizar ofertas de formación profesional. El contenido del catálogo se organizará en estándares de competencia, por niveles y familias profesionales con sus respectivos indicadores de calidad en el desempeño.

Asimismo, existirá un Catálogo Modular de Formación Profesional, que ordenará los módulos profesionales de formación profesional asociados a cada uno de los estándares de competencias profesionales. Determinará los módulos profesionales vinculados a cada uno de los estándares de competencias profesionales y operará como referencia obligada para el diseño de las ofertas del Catálogo Nacional de Ofertas de Formación Profesional.

No obstante, la disposición transitoria tercera de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, señala que hasta que se proceda al desarrollo reglamentario de lo previsto en la citada ley, mantendrá su vigencia la ordenación del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y del Catálogo Modular de Formación Profesional, recogida en el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Por tanto, la regulación de las cualificaciones profesionales

que constan en la presente norma se realiza todavía en aplicación del marco normativo vigente con anterioridad a la nueva Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo.

El Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo, por el que se crea el Instituto Nacional de las Cualificaciones establece en su artículo 1 que será este instituto el responsable de definir, elaborar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y el correspondiente Catálogo Modular de Formación Profesional, en su calidad de órgano técnico de apoyo del Consejo General de Formación Profesional. Por su parte, el artículo 9.4 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, señala que ambos catálogos se mantendrán permanentemente actualizados mediante su revisión periódica que, en todo caso, deberá efectuarse en un plazo no superior a cinco años a partir de la fecha de inclusión de la cualificación en el catálogo.

Por su parte, el Real Decreto 817/2014, de 26 de septiembre, por el que se establecen los aspectos puntuales de las cualificaciones profesionales, en su artículo 3, bajo el epígrafe «Exclusiones», recoge las modificaciones de cualificaciones y unidades de competencia que no tendrán la consideración de modificación de aspectos puntuales, cuya aprobación se llevará a cabo por el Gobierno, previa consulta al Consejo General de Formación Profesional.

El presente real decreto actualiza determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Comercio y Marketing, Fabricación Mecánica, Hostelería y Turismo e Imagen Personal, recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, establecidas por determinados reales decretos, sustituyendo los anexos correspondientes por los anexos del presente real decreto. Asimismo, se modifican parcialmente dos cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Imagen Personal y Fabricación Mecánica mediante la sustitución de determinadas unidades de competencia transversales y sus módulos formativos asociados, incluidos en determinadas cualificaciones actualizadas recogidas en diversos anexos de este real decreto. Las cualificaciones profesionales que se actualizan y modifican parcialmente, son las que aparecen relacionadas en el artículo 2 del presente real decreto. Finalmente, se establece la correspondencia y los requisitos adicionales, en su caso, entre unidades de competencia suprimidas como consecuencia del presente real decreto y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La actualización de determinadas cualificaciones profesionales conlleva la desaparición de algunas unidades de competencia. Toda vez que el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, define en su artículo 5 la unidad de competencia como «el agregado mínimo de competencias profesionales, susceptible de reconocimiento y acreditación parcial», resulta oportuno y necesario establecer la correspondencia y los requisitos adicionales, en su caso, entre aquellas suprimidas y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, y a la inversa, con el fin de garantizar su validez en el marco del Sistema Nacional de las Cualificaciones.

Con base a lo establecido en la disposición transitoria tercera de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, y según el artículo 9.1 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, el Gobierno, previa consulta al Consejo General de Formación Profesional, determinará la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y aprobará las que proceda incluir en el mismo, ordenadas por niveles de cualificación, teniendo en cuenta en todo caso los criterios de la Unión Europea. Igualmente se garantizará la actualización permanente del catálogo, previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, de forma que atienda en todo momento los requerimientos del sistema productivo.

Este real decreto se ajusta a los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, en tanto que la misma persigue, en primer lugar, un interés general al facilitar el carácter integrado y la adecuación entre la formación profesional y el mercado laboral (principio de necesidad); en segundo lugar, resulta el

instrumento más adecuado porque permite responder con flexibilidad a los intereses, las expectativas y las aspiraciones de cualificación profesional de las personas a lo largo de su vida (principio de eficacia); en tercer lugar, la norma contiene la regulación imprescindible para la consecución de los objetivos anteriormente mencionados, a la vez que no supone restricción alguna de derechos ni implica regulación profesional (principio de proporcionalidad). Del mismo modo, se ajusta al principio de eficiencia, ya que la norma viene fundamentada en la no imposición de cargas administrativas innecesarias o accesorias. Este real decreto se adecua al principio de seguridad jurídica, en la medida en que viene a completar el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, repertorio conocido y reconocido por la comunidad educativa y los sectores productivos y de prestación de servicios españoles. Finalmente, el principio de transparencia se garantiza mediante los trámites de consulta y audiencia públicas, a través de la página web del Ministerio de Educación y Formación Profesional para la participación de la sociedad y las empresas. En este sentido, se ofrece a la ciudadanía un acceso sencillo, universal y actualizado a la norma en vigor.

En la actualización de las cualificaciones profesionales que se anexan a la presente norma se ha contado con la participación y colaboración de los interlocutores sociales y económicos vinculados a los sectores implicados, así como con las comunidades autónomas y demás administraciones públicas competentes, a través del Consejo General de Formación Profesional, en las fases de solicitud de expertos para la configuración del Grupo de Trabajo de Cualificaciones, contraste externo, y en la emisión del informe positivo que de las mismas es realizado por el propio Consejo General de Formación Profesional, necesario y previo a su tramitación como real decreto.

Este real decreto se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.30.<sup>a</sup> de la Constitución, sobre regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Educación y Formación Profesional, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 27 de junio de 2023,

#### DISPONGO:

##### Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. Este real decreto tiene por objeto actualizar, procediéndose a la sustitución de los anexos correspondientes, determinadas cualificaciones profesionales y sus módulos formativos asociados. También tiene por objeto modificar parcialmente dos cualificaciones profesionales mediante la sustitución de varias unidades de competencia transversales y sus módulos formativos asociados por los incluidos en determinadas cualificaciones actualizadas en este real decreto, en los términos que establecen los artículos 3 a 9.

2. Las cualificaciones profesionales actualizadas en este real decreto tienen validez y son de aplicación en todo el territorio nacional. Asimismo, no constituyen una regulación de profesión regulada alguna.

##### Artículo 2. *Cualificaciones profesionales que se actualizan y modifican parcialmente.*

1. Las cualificaciones profesionales que se actualizan procediéndose a la sustitución de los anexos correspondientes y sus módulos formativos asociados son:

a) Familia Profesional Imagen Personal:

1.<sup>a</sup> Peluquería. Nivel 2. IMP119\_2, establecida por el Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, por el que se establecen nuevas cualificaciones profesionales, que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos, que se incorporan al Catálogo Modular de

Formación Profesional, y se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de las establecidas por el Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero.

2.<sup>a</sup> Peluquería técnico-artística. Nivel 3. IMP249\_3, establecida por el Real Decreto 790/2007, de 15 de junio, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de tres cualificaciones profesionales correspondientes a la Familia Profesional de Imagen Personal.

b) Familia Profesional Fabricación Mecánica:

1.<sup>a</sup> Calderería, carpintería y montaje de construcciones metálicas. Nivel 2. FME350\_2, establecida por el Real Decreto 1699/2007, de 14 de diciembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de ocho cualificaciones profesionales de la familia profesional fabricación mecánica.

2.<sup>a</sup> Diseño de calderería y estructuras metálicas. Nivel 3. FME354\_3, establecida por el Real Decreto 1699/2007, de 14 de diciembre.

3.<sup>a</sup> Producción en construcciones metálicas. Nivel 3. FME357\_3, establecida por el Real Decreto 1699/2007, de 14 de diciembre.

c) Familia Profesional Comercio y Marketing: Asistencia a la investigación de mercados. Nivel 3. COM312\_3, establecida por el Real Decreto Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Comercio y Marketing.

d) Familia Profesional Hostelería y Turismo:

1.<sup>a</sup> Operaciones básicas de pastelería. Nivel 1. HOT414\_1, establecida por el Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de diecisiete cualificaciones profesionales de nivel 1, correspondientes a determinadas familias profesionales.

2.<sup>a</sup> Operaciones para el juego en establecimientos de bingo. Nivel 1. HOT540\_1, establecida por el Real Decreto 561/2011, de 20 de abril, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de tres cualificaciones profesionales de la familia profesional hostelería y turismo.

3.<sup>a</sup> Actividades para el juego en mesas de casinos. Nivel 2. HOT541\_2, establecida por el Real Decreto 561/2011, de 20 de abril.

2. Las cualificaciones profesionales que se modifican parcialmente mediante la sustitución de determinadas unidades de competencia transversales y sus módulos formativos asociados por los incluidos en determinadas cualificaciones profesionales actualizadas en este real decreto son:

a) Familia Profesional Fabricación Mecánica: Diseño de tubería industrial. Nivel 3. FME355\_3, establecida por el Real Decreto 1699/2007, de 14 de diciembre.

b) Familia Profesional Imagen Personal: Tratamientos capilares estéticos. Nivel 3. IMP397\_3, establecida por el Real Decreto 327/2008, de 29 de febrero, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de tres cualificaciones profesionales de la Familia Profesional Imagen Personal.

*Artículo 3. Actualización de una cualificación profesional de la Familia Profesional Imagen Personal establecida por el Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, se procede a la actualización de la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo CXIX del citado real decreto.

Se da una nueva redacción al anexo CXIX, cualificación profesional «Peluquería». Nivel 2. IMP119\_2, que se sustituye por la que figura en el anexo I del presente real decreto.

Artículo 4. *Actualización de una cualificación profesional establecida por el Real Decreto 790/2007, de 15 de junio.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 790/2007, de 15 de junio, se procede a la actualización de una cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo CCXLIX, del citado real decreto.

Se da una nueva redacción al anexo CCXLIX, cualificación profesional «Peluquería técnico-artística». Nivel 3. IMP249\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo II del presente real decreto.

Artículo 5. *Actualización y modificación parcial de determinadas cualificaciones profesionales de la familia profesional Fabricación Mecánica establecidas por el Real Decreto 1699/2007, de 14 de diciembre.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 1699/2007, de 14 de diciembre, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos CCCL, CCCLIV, CCCLV y CCCLVII del citado real decreto.

1. En el artículo 2 se sustituye la denominación del anexo CCCLIV «Diseño de calderería y estructuras metálicas. Nivel 3», por la siguiente:

«Definición de productos de calderería y estructuras metálicas. Nivel 3.»

2. Se da una nueva redacción al anexo CCCL, cualificación profesional «Calderería, carpintería y montaje de construcciones metálicas». Nivel 2. FME350\_2, que se sustituye por la que figura en el anexo III del presente real decreto.

3. Se da una nueva redacción al anexo CCCLIV, cualificación profesional «Diseño de calderería y estructuras metálicas». Nivel 3. FME354\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo IV del presente real decreto, donde consta la cualificación profesional «Definición de productos de calderería y estructuras metálicas». Nivel 3. FME354\_3.

4. Se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Anexo CCCLV: Diseño de tubería industrial. Nivel 3. FME355\_3» sustituyendo, respectivamente, la unidad de competencia «UC1148\_3: Elaborar la documentación técnica de los productos de construcciones metálicas » y el módulo formativo asociado «MF1148\_3: Documentación técnica para productos de construcciones metálicas (180 horas)», por la unidad de competencia «UC1148\_3: Elaborar la documentación técnica de los productos de construcciones metálicas » y el módulo formativo asociado «MF1148\_3: Documentación técnica para productos de construcciones metálicas (180 horas)», correspondientes al anexo IV « Definición de productos de calderería y estructuras metálicas. Nivel 3. FME354\_3» del presente real decreto.

5. Se da una nueva redacción al anexo CCCLVII, cualificación profesional «Producción en construcciones metálicas». Nivel 3. FME357\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo V del presente real decreto.

Artículo 6. *Actualización de una cualificación profesional de la familia profesional Comercio y Marketing establecida por el Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 109/2008, de 1 de febrero, se procede a la actualización de la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo CCCXII del citado real decreto.

Se da una nueva redacción al anexo CCCXII, cualificación profesional «Asistencia a la investigación de mercados». Nivel 3. COM312\_3, que se sustituye por la que figura en el anexo VI del presente real decreto.

*Artículo 7. Modificación parcial de una cualificación profesional de la familia profesional Imagen Personal establecida por el Real Decreto 327/2008, de 29 de febrero.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 327/2008, de 29 de febrero, se procede a la actualización de la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo CCCXCVII del citado real decreto.

Se modifica parcialmente la cualificación profesional establecida como «Anexo CCCXCVII: Tratamientos capilares estéticos. Nivel 3. IMP397\_3»:

Se sustituye, respectivamente, la unidad de competencia «UC0795\_3: Gestionar las actividades desarrolladas en empresas de Imagen Personal» y el módulo formativo asociado «MF0795\_3: Dirección y gestión de empresas de Imagen Personal (120 horas)», por la unidad de competencia «UC0795\_3: Gestionar las actividades desarrolladas en empresas de Imagen Personal» y el módulo formativo asociado «MF0795\_3: Gestión de empresas de Imagen Personal (120 horas)», correspondientes al anexo II «Peluquería técnico-artística. Nivel 3. IMP249\_3» del presente real decreto.

*Artículo 8. Actualización de una cualificación profesional de la familia profesional Hostelería y Turismo establecida por el Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 1179/2008, de 11 de julio, se procede a la actualización de la cualificación profesional cuyas especificaciones están contenidas en el anexo CDXIV del citado real decreto.

1. En el artículo 2 se sustituye la denominación del anexo CDXIV «Operaciones básicas de pastelería. Nivel 1», por la siguiente:

«Actividades básicas en obradores de pastelería/repostería». Nivel 1.»

2. Se da una nueva redacción al anexo CDXIV, cualificación profesional «Operaciones básicas de pastelería». Nivel 1. HOT414\_1, que se sustituye por la que figura en el anexo VII del presente real decreto, donde consta la cualificación profesional «Actividades básicas en obradores de pastelería/repostería». Nivel 1. HOT414\_1.

*Artículo 9. Actualización de dos cualificaciones profesionales de la familia profesional Hostelería y Turismo establecidas por el Real Decreto 561/2011, de 20 de abril.*

Conforme a lo establecido en la disposición adicional única del Real Decreto 561/2011, de 20 de abril, se procede a la actualización de las cualificaciones profesionales cuyas especificaciones están contenidas en los anexos DXL y DXLI del citado real decreto.

1. En el artículo 2 se sustituye la denominación del anexo DXL «Operaciones para el juego en establecimientos de bingo. Nivel 1», por la siguiente:

«Actividades para el juego en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo. Nivel 1.»

2. Se da una nueva redacción al anexo DXL cualificación profesional «Operaciones para el juego en establecimientos de bingo». Nivel 1. HOT540\_1, que se sustituye por la que figura en el anexo VIII del presente real decreto, donde consta la cualificación

profesional «Actividades para el juego en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo». Nivel 1. HOT540\_1.

3. Se da una nueva redacción al anexo DXLI, cualificación profesional «Actividades para el juego en mesas de casinos». Nivel 2. HOT541\_2, que se sustituye por la que figura en el anexo IX del presente real decreto.

Disposición adicional única. *Correspondencia entre unidades de competencia suprimidas y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.*

Se establecen las correspondencias y los requisitos adicionales, en su caso, contenidos en el anexo X-a, entre unidades de competencia de la Familia Profesional Imagen Personal suprimidas como consecuencia del presente real decreto y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Por otra parte, se establecen las correspondencias y los requisitos adicionales, en su caso, contenidos en el anexo X-b, entre unidades de competencia actuales de la Familia Profesional Imagen Personal y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La declaración de equivalencia de dichas unidades de competencia tiene los efectos de acreditación parcial acumulable previstos en la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.30.<sup>a</sup> de la Constitución, sobre regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales.

Disposición final segunda. *Habilitación para el desarrollo normativo.*

Se habilita al titular del Ministerio de Educación y Formación Profesional a dictar las normas necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en este real decreto, en el ámbito de sus competencias.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, el 27 de junio de 2023.

FELIPE R.

La Ministra de Educación y Formación Profesional,  
MARÍA DEL PILAR ALEGRÍA CONTINENTE

## ANEXO I

### Cualificación profesional: Peluquería

FAMILIA PROFESIONAL: IMAGEN PERSONAL

Nivel: 2

Código: IMP119\_2

#### *Competencia general*

Mejorar la imagen personal de las personas usuarias, aplicando protocolos de trabajos técnicos de peluquería para el cuidado y el embellecimiento del cabello, barba y bigote, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, a la regulación de productos cosméticos y planificación de la actividad preventiva, y a estándares de calidad.

#### *Unidades de competencia*

- UC0058\_1: Preparar los equipos y lavar y acondicionar el cabello y cuero cabelludo
- UC0347\_2: Realizar protocolos normalizados de trabajo, preparación del entorno profesional y cuidados estéticos capilares
- UC0348\_2: Realizar cambios de coloración total o parcial en el cabello y pelo del rostro
- UC0349\_2: Realizar cambios de forma temporal en el cabello, peinarlo y/o recogerlo
- UC0350\_2: Realizar cambios de forma permanente en el cabello
- UC2685\_2: Realizar técnicas de corte del cabello
- UC2686\_2: Realizar técnicas de barbería
- UC0352\_2: Vender productos y servicios para la imagen personal

#### *Entorno Profesional*

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en los servicios de peluquería dedicados a la imagen personal, en entidades de naturaleza pública o privada, microempresas o empresas de tamaño pequeño tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector servicios de Imagen Personal, subsector de peluquería.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Peluqueros de unisex
- Asesores de ventas de productos y servicios de imagen personal
- Especialistas en lavado y acondicionamiento de cuero cabelludo
- Peluqueros de señoras
- Comerciales de productos y servicios de imagen personal
- Peluqueros

Especialistas en cuidado del cabello  
Especialistas en coloración del cabello  
Peluqueros de caballeros  
Especialistas en corte de cabello  
Barberos

*Formación Asociada (900 horas)*

Módulos Formativos

MF0058\_1: Lavado y masaje de cuero cabelludo y cabello (90 horas)  
MF0347\_2: Protocolos normalizados de trabajo, preparación del entorno profesional y tratamientos estéticos capilares (120 horas)  
MF0348\_2: Color en peluquería (150 horas)  
MF0349\_2: Cambios de forma temporal del cabello, peinados y recogidos (150 horas)  
MF0350\_2: Cambios de forma permanente en el cabello (120 horas)  
MF2685\_2: Corte del cabello (150 horas)  
MF2686\_2: Barbería (60 horas)  
MF0352\_2: Venta de productos y servicios para la imagen personal (60 horas)

**Unidad de competencia 1: preparar los equipos y lavar y acondicionar el cabello y cuero cabelludo**

Nivel: 1

Código: UC0058\_1

*Realizaciones profesionales y criterios de realización*

RP1: Preparar la zona de trabajo, materiales, útiles y aparatos para la realización de técnicas de lavado y masaje del cabello y cuero cabelludo, cumpliendo las normas de seguridad e higiene aplicables.

CR1.1 La zona de trabajo se prepara para garantizar su limpieza, ventilación, temperatura, iluminación y ambientación, siguiendo el protocolo de actuación establecido por la empresa.

CR1.2 La técnica de limpieza, desinfección o esterilización se aplica para la preparación de la zona de trabajo en función del tipo de contaminantes (cosméticos, polvo, otros) y las características del material.

CR1.3 Los útiles y accesorios (peines, cepillos, paletinas, otros) se desinfectan y/o esterilizan en función del tipo de material con el que estén fabricados y el uso al que se destinan, utilizando los métodos y técnicas requeridas (solución detergente, autoclave, calor seco, lejía, otros) para su preparación, cumpliendo las normas de seguridad e higiene aplicables.

RP2: Acomodar al cliente para realizar, bajo supervisión del técnico responsable, el seguimiento/observación del análisis del cabello y cuero cabelludo, determinando los cosméticos de higiene o tratamiento a aplicar y cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales, en condiciones de seguridad e higiene.

CR2.1 La preparación para iniciar el lavado de cabello y cuero cabelludo, se realiza atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal, utilizando guantes si procede por el tipo de cosmético utilizado (tinte, cosmético reductor, otros), en caso de que padezca alteraciones dermatológicas en las manos o bien por qué el cuero cabelludo de la clientela esté dañado.

- CR2.2 El cliente se acomoda en el lavacabezas, indicándole que adopte una postura relajada, utilizando los medios de protección (capa, toalla, otros) y en condiciones de higiene postural.
- CR2.3 Las características del cabello y cuero cabelludo de la clientela se detectan, bajo la supervisión del técnico responsable, informando al cliente de su estado (cuero cabelludo irritado, caspa, caída, otros) para la aplicación del cosmético específico.
- CR2.4 Las líneas de productos con las que se trabaja en la empresa se distinguen, reconociendo los cosméticos, su forma de aplicación y efectos para su utilización bajo la supervisión del técnico responsable.
- CR2.5 El orden de atención a los clientes para el lavado y acondicionamiento de cabello se organiza en función de los trabajos técnicos que se van a realizar.
- RP3: Realizar la técnica de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo, para su preparación en función de la técnica de peluquería que se va a realizar y cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.
- CR3.1 La temperatura del agua se comprueba para adaptarla a los gustos o sensaciones de cliente, regulando el grifo.
- CR3.2 La cantidad de champú para el lavado del cabello y cuero cabelludo, se aplica en función de las características del cabello (suciedad, cantidad y longitud).
- CR3.3 El champú se deposita en la mano para distribuirlo sobre el cuero cabelludo y cabello, extendiéndolo de forma proporcional y emulsionando suavemente con las yemas de los dedos.
- CR3.4 El champú una vez emulsionado se elimina con abundante agua, comenzando por las zonas superiores, tanto en el cuero cabelludo como en toda la longitud del cabello, masajeándolo y levantándolo para eliminar cualquier resto de producto.
- CR3.5 El acondicionador se distribuye sobre el cabello, siguiendo el orden establecido (medios a puntas, otros) en función de las necesidades del cabello y del resultado pretendido, manteniéndolo durante el tiempo de exposición que indica el fabricante y bajo supervisión del técnico responsable.
- CR3.6 El cabello y cuero cabelludo se aclaran con abundante agua, hasta la eliminación total del producto, retirando el exceso de esta, primero con las manos y a continuación con la ayuda de una toalla, desde la raíz a las puntas en el cabello, cuero cabelludo y zona auricular, preparando al cliente para la siguiente operación.
- RP4: Realizar técnicas de aplicación de cosméticos para tratamiento capilar, supervisado por el técnico responsable y siguiendo las indicaciones del fabricante y el protocolo establecido por la empresa.
- CR4.1 La preparación para iniciar el proceso del tratamiento estético capilar, se realiza atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal, protegiendo las manos con guantes (por el tipo de cosmético utilizado, cuero cabelludo del cliente dañado, profesional con alteraciones dermatológicas en las manos, entre otros).
- CR4.2 Los procedimientos previos al lavado de cuero cabelludo y cabello (peeling, oxigenoterapia, champú específico, entre otros) se aplican, siguiendo las directrices dadas por el técnico responsable y el protocolo del tratamiento establecido por la empresa.

CR4.3 Las técnicas de aplicación de los cosméticos de tratamiento capilar personalizado, (mascarillas, aceites esenciales, queratina, entre otros) se realizan siguiendo el protocolo establecido por la empresa y bajo la supervisión del técnico responsable.

CR4.4 El tiempo de exposición de cada elemento que se incluye en el protocolo de tratamiento (cosmético, equipo, técnica u otro) se vigila, para conseguir el efecto indicado, informando en todo momento al técnico responsable.

RP5: Realizar técnicas de masaje capilar para conseguir los efectos deseados (relajación, mejora de la circulación sanguínea capilar, absorción de productos, otros) respetando el orden, dirección, ritmo e intensidad indicados por el técnico responsable y siguiendo el procedimiento establecido por la empresa.

CR5.1 El cliente se acomoda en el lavacabezas o puesto de trabajo señalado, indicándole que adopte una postura relajada para recibir el masaje capilar, utilizando los medios de protección (capa, toallas, otros) y en condiciones de higiene postural.

CR5.2 Las maniobras de masaje capilar se aplican observando los parámetros establecidos de intensidad, ritmo, zona y tiempo en función de las directrices dadas por el técnico responsable y de las necesidades del cliente, informando de las sensaciones a percibir.

CR5.3 Las incidencias que se produzcan durante la sesión de masaje capilar, así como las observaciones de cualquiera de los intervinientes en la misma, se registran en la ficha técnica, para su consulta en posteriores sesiones, siguiendo el procedimiento establecido en la empresa (ficha impresa o electrónica, entre otras).

CR5.4 El grado de satisfacción del cliente respecto al trato recibido se evalúa para su seguimiento, mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, anotando las posibles incidencias en su ficha técnica.

CR5.5 Las quejas de los clientes se atienden, en el marco de su responsabilidad, siguiendo el procedimiento y protocolo establecido y/o derivándolas al técnico responsable.

#### *Contexto profesional*

##### Medios de producción

Mobiliario: sillón, tocador, taburete, lavacabezas, entre otros. Equipos: vaporal, infrarrojos, secador, entre otros. Útiles: peines, recipientes y probeta, entre otros. Productos: champús, cosméticos de tratamiento, acondicionadores, entre otros. Productos y equipos para limpieza, desinfección y esterilización de material. Material desechable: algodón, bata, peinador, toallas, capa, guantes, delantal, entre otros. Contenedores para material reciclable y contaminante. Equipos informáticos para gestión de clientes y cambios de imagen. Botiquín.

##### Productos y resultados

Zona de trabajo, materiales, útiles y aparatos preparados para realizar el lavado de cabello y cuero cabelludo. Clientela acomodada y seguimiento del análisis de cabello y cuero cabelludo realizado. Cabello y cuero cabelludo lavado y acondicionado. Cosméticos de tratamiento capilar aplicados. Masaje capilar realizado.

#### Información utilizada o generada

Información técnica sobre los cosméticos profesionales. Información técnica sobre los desinfectantes químicos a utilizar. Bibliografía específica. Manual de primeros auxilios. Manuales de higiene postural. Revistas profesionales. Normativa aplicable para salones de peluquería. Normativa aplicable sobre prevención de riesgos y protección del medio ambiente. Manuales de higiene postural. Ficha técnica, protocolo de atención al cliente, protocolo de trabajos técnicos. Normativa aplicable de protección de datos personales.

#### **Unidad de competencia 2: realizar protocolos normalizados de trabajo, preparación del entorno profesional y cuidados estéticos capilares**

Nivel: 2

Código: UC0347\_2

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

RP1: Elaborar protocolos normalizados de trabajo (atención al personal usuario; limpieza, desinfección y esterilización; procedimientos técnicos y artísticos) para prestar servicios de peluquería (higiene y acondicionamiento, cambios de forma temporal y permanente del cabello, recogidos, corte del cabello, cambio de color, arreglo y rasurado de barba y bigote, cuidados capilares, entre otros), según las características de la empresa (oferta empresarial y medios técnicos disponibles, entre otros) y de su clientela, teniendo en cuenta el lugar donde se realicen (salón de belleza, domicilio, centros de institucionalización, entre otros), siguiendo la normativa aplicable en materia de seguridad y salud en empresas de servicios de peluquería, protección del medio ambiente y protección de datos personales, entre otras.

CR1.1 Los protocolos normalizados para prestar servicios de peluquería se elaboran detallando sus objetivos, fases, tiempos de realización, procedimientos de actuación, medidas de seguridad y de prevención de riesgos laborales, y procedimiento para el control de calidad, entre otros.

CR1.2 Los protocolos normalizados para la atención del personal usuario se elaboran, recogiendo en ellos las medidas a aplicar durante las fases de concertación de cita, acogida, prestación del servicio y despedida, entre otras, teniendo en cuenta la protección de datos personales, en su caso, y las medidas para la prevención frente a riesgos físicos, químicos y biológicos.

CR1.3 Los protocolos normalizados de limpieza, desinfección y/o esterilización de las instalaciones, lencería, aparatos, útiles y accesorios, y cualquier otro material utilizado para la realización de los servicios de peluquería se elaboran, indicando los procedimientos, útiles y productos autorizados a utilizar según las instrucciones del fabricante, periodicidad y las medidas de seguridad aplicables.

CR1.4 Los protocolos normalizados de los procedimientos técnicos y artísticos utilizados en los servicios de peluquería (corte, cambios de color, cambios de forma temporal y permanente, recogidos, barbería, entre otros) se elaboran, detallando los objetivos, la secuenciación de las fases, técnicas a seleccionar, material a utilizar (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos, entre otros), duración aproximada, indicaciones, precauciones, contraindicaciones, medidas de prevención de riesgos para la persona usuaria y el profesional, coste del mismo, e indicadores de calidad profesionales, entre otros.

- CR1.5 Los cosméticos a emplear en cada uno de los procedimientos técnicos de peluquería a realizar se identifican, seleccionando exclusivamente aquellos que estén autorizados por la normativa aplicable en materia de seguridad y salud, y tengan mayor respeto para la salud de las personas y el medio ambiente, teniendo en cuenta sus cualidades (activos cosméticos, mecanismo de actuación, indicaciones y contraindicaciones, entre otros), la forma cosmética (gel, crema, espuma, polvo, entre otros), la técnica a realizar, los criterios profesionales, el resultado final y las preferencias del personal usuario, indicando el modo de preparación y manipulación en condiciones de seguridad y salud.
- CR1.6 Las medidas de sostenibilidad medioambiental (utilización de cosméticos y otros productos de menor agresión para el medio ambiente, gestión de residuos, control en el consumo de agua y energía, entre otras) se incluyen en los protocolos establecidos por la empresa, incorporándolas en los procedimientos técnicos y artísticos que se realizan en la misma.
- RP2: Almacenar materiales de peluquería (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para su conservación según los protocolos de almacenamiento y gestión de residuos establecidos por la empresa y por la normativa aplicable en materia de seguridad y salud.
- CR2.1 El stock mínimo (número de unidades mínimas almacenadas) de materiales en el almacén se controla, manteniendo el inventario actualizado, supervisando el stock mínimo operativo (punto de consumo en el que es necesario reponer), el stock de seguridad frente a imprevistos y el stock máximo, realizando los pedidos con la periodicidad necesaria
- CR2.2 El pedido de materiales de peluquería recibido se contrasta, revisando el número de unidades con el albarán, detectando las alteraciones y defectos de conservación o embalaje que presente, y registrando los datos de identificación (denominación, lote, caducidad, entre otros) de cada material recepcionado.
- CR2.3 Los materiales de peluquería se almacenan en condiciones necesarias para conservar sus propiedades (asepsia, temperatura, humedad, ventilación, entre otras), siguiendo las instrucciones de los fabricantes y evitar riesgos (toxicidad, reactividad con otros productos o con el entorno, incendio, explosión, contaminación del medio, entre otros), comprobando su estado y su fecha de caducidad y/o PAO (vida útil después de su apertura), empleando exclusivamente aquellos que han sido aprobados por la normativa aplicable sobre seguridad y salud para su utilización.
- CR2.4 El almacén se organiza, manteniendo su orden y limpieza para facilitar el acceso y conservación de los materiales, colocando en zonas separadas el material caducado o en mal estado y los residuos (dispuestos en los contenedores correspondientes según sus características para su eliminación), evitando riesgos derivados de su almacenamiento.
- RP3: Organizar las instalaciones y materiales (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para la realización de servicios de peluquería en condiciones de seguridad y salud, siguiendo los protocolos de la empresa sobre gestión de residuos, y limpieza, desinfección y esterilización.

- CR3.1 Las condiciones de iluminación, ventilación y ambientación de la instalación, se comprueban mediante el control de la temperatura, luminosidad y humedad, entre otros parámetros.
  - CR3.2 Las instalaciones, incluyendo el mobiliario, se acondicionan mediante su limpieza y desinfección, según sus características y uso al que estén destinadas, utilizando los productos y procedimientos reglamentados correspondientes, siguiendo las instrucciones del fabricante, registrando la realización de estos procesos en documentos normalizados según el protocolo.
  - CR3.3 Los aparatos, útiles y accesorios a utilizar en cada sesión de peluquería se preparan en función del servicio a realizar, comprobando su conservación y funcionamiento, en su caso, así como su limpieza, desinfección y/o esterilización según el material de fabricación, indicaciones del fabricante y utilización, confirmando que reúnen las condiciones de seguridad y salud.
  - CR3.4 Los cosméticos a utilizar en cada sesión de peluquería se preparan en función del servicio a realizar, comprobando su preservación mediante la valoración de sus características físico químicas y fechas de caducidad y/o PAO (vida útil después de su apertura).
  - CR3.5 El equipo de protección individual (EPI) y de protección al personal usuario necesario la prevención de riesgos durante la realización de los servicios de peluquería (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros) se prepara, colocándolo en la zona de trabajo, para su utilización.
  - CR3.6 Los aparatos, útiles y accesorios no desechables se acondicionan después de cada uso, mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización en función del tipo de material con el que estén fabricados y el uso al que se destinen, utilizando el instrumental, productos y procedimientos reglamentados correspondientes, siguiendo las instrucciones del fabricante, protegiendo los objetos desinfectados y/o esterilizados de una posible contaminación, almacenándolos en el lugar apropiado según su naturaleza y registrando la realización de estos procesos en los documentos normalizados correspondientes según el protocolo.
  - CR3.7 El puesto de trabajo y los materiales utilizados en la sesión de peluquería se comprueban después de cada sesión de peluquería, verificando que quedan ordenados, limpios, desinfectados y/o esterilizados, para un nuevo uso, reponiendo el material desechable utilizado.
  - CR3.8 Los materiales de un solo uso y resto de residuos generados en la sesión de peluquería se desechan en presencia del personal usuario, clasificándolos en los contenedores específicos según sus características (cortantes/punzantes, orgánicos, entre otros).
- RP4: Atender al personal usuario para ofrecer los servicios de peluquería en función de sus demandas, expectativas y necesidades, garantizando la confidencialidad de la información obtenida según la normativa aplicable sobre protección de datos.
- CR4.1 El personal usuario se recibe, respetando las normas internas de la empresa y siguiendo reglas de cortesía según el protocolo establecido para su atención y acomodación.
  - CR4.2 Las demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, así como la información referente a antecedentes de sensibilización a productos u otros problemas de salud que impliquen el seguimiento de medidas de especial cuidado o que puedan hacer incompatible algún procedimiento técnico de peluquería se obtienen mediante la

- realización de preguntas guiadas, utilizando técnicas de comunicación asertiva y de escucha activa.
- CR4.3 Los servicios de peluquería necesarios para cubrir las demandas, expectativas y necesidades del personal usuario se comunican para su conformidad, indicando su idoneidad, el coste, número de sesiones y tiempo aproximado necesarios para su realización, así como los procedimientos y cosméticos recomendados para el mantenimiento de los resultados, solicitando su conformidad.
- CR4.4 La información obtenida se registra en la ficha de la clientela, indicando especialmente las contraindicaciones para los servicios de peluquería y medidas de especial cuidado que se deben seguir en los posibles procedimientos técnicos a aplicar, efectuando y explicando al personal usuario las medidas que garantizan la confidencialidad de los datos.
- CR4.5 El personal usuario se acomoda en la posición indicada para cada uno de los procesos de peluquería que se le vayan a realizar, acompañándole y procurando en todo momento su bienestar y comodidad
- CR4.6 El personal usuario se protege, utilizando las medidas de higiene y de seguridad que se requieran para cada uno de los servicios: batas, capas, toallas, cosméticos protectores, entre otros, dando preferencia al material desechable.
- RP5: Analizar el cabello y cuero cabelludo, observando sus características para atender al personal usuario de acuerdo a sus demandas y necesidades, estableciendo criterios de selección de materiales (aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para la realización de los procedimientos técnicos, en condiciones de seguridad e higiene.
- CR5.1 La preparación del personal para iniciar los procesos se realiza atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural
- CR5.2 El estado del cabello y cuero cabelludo se examinan mediante la observación, el tacto, y la utilización de aparatos de análisis (lupa, microvisor, microcámara, sebómetro, lámpara de Wood, medidor del grado de hidratación, entre otros), identificando sus características (longitud y grosor del cabello, coloración, hidratación, permeabilidad, entre otras) y detectando posibles alteraciones que impliquen el seguimiento de medidas de especial cuidado o que hagan incompatible la realización de algún procedimiento técnico y/o artístico de peluquería.
- CR5.3 Las alteraciones detectadas en el cabello y cuero cabelludo que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta para la realización de servicios de peluquería se comunican al personal usuario, derivando aquellas que puedan ser objeto de tratamiento por otro profesional.
- CR5.4 Los criterios de selección de materiales para la realización de los procesos técnicos se establecen, según el tipo y estado del cuero cabelludo y cabello.
- CR5.5 Los cosméticos para los trabajos técnicos sobre el cuero cabelludo y el cabello, se seleccionan, teniendo en cuenta los activos cosméticos, su forma cosmética, mecanismos de actuación, indicaciones y contraindicaciones.
- CR5.6 Las formas cosméticas se seleccionan en función de la técnica, los criterios profesionales y las preferencias del personal usuario, realizando las operaciones físico-químicas de preparación y manipulación en condiciones de higiene y seguridad.

RP6: Personalizar los protocolos normalizados, adaptándolos en función del análisis capilar, para realizar cuidados estéticos de las alteraciones del cuero cabelludo y del cabello, en condiciones de seguridad e higiene.

CR6.1 Los protocolos establecidos se consultan adaptándolos a cada persona usuaria para asegurar la personalización de los procedimientos en la aplicación de cada uno de los procesos de peluquería.

CR6.2 El cabello y cuero cabelludo del personal usuario se preparan para recibir el tratamiento capilar mediante masaje, cepillado, aplicación de calor, particiones, entre otros, en función del análisis capilar y del protocolo a realizar.

CR6.3 Los cosméticos y aparatos eléctricos se utilizan en la forma y secuencia establecidas en el protocolo, en función de la localización de las alteraciones y teniendo en cuenta las características del personal usuario.

CR6.4 Las técnicas (manuales y/o con aparatos) para favorecer la penetración de los cosméticos de cuidados estéticos capilares se aplican, atendiendo a los criterios marcados en el protocolo de trabajo y a las recomendaciones del fabricante.

CR6.5 Los parámetros de tiempo, intensidad, potencia, cantidad de superficie que se va a tratar, y tipo y tamaño de los accesorios, se calculan teniendo en cuenta las pautas establecidas en el protocolo, las características y sensibilidad del personal usuario y las indicaciones del fabricante.

CR6.6 La dosis que deben suministrar los aparatos emisores de radiaciones para su aplicación en los cuidados estéticos capilares, se calcula teniendo en cuenta las pautas establecidas en el protocolo, las características y sensibilidad del personal usuario y las indicaciones del fabricante.

CR6.7 Los productos se preparan en dosis individuales para su manipulación y aplicación, en condiciones de seguridad e higiene, y de acuerdo con el protocolo de trabajo establecido.

CR6.8 La técnica de masaje capilar se aplica en función de las condiciones del cuero cabelludo del personal usuario, del tratamiento que se vaya a realizar y de los efectos que se deseen conseguir.

RP7: Prestar primeros auxilios para solventar situaciones de emergencia producidas durante los servicios de peluquería, siguiendo el protocolo establecido por la dirección de la empresa.

CR7.1 El botiquín se revisa periódicamente, comprobando la existencia de los productos y materiales necesarios para la realización de primeros auxilios en caso de accidente o incidente.

CR7.2 La información referente a los servicios de urgencias cercanos (teléfonos, centros sanitarios, farmacias, centros con dispositivos de desfibrilación –DESA–) se expone de forma visible en el centro de trabajo.

CR7.3 Las posibles reacciones adversas se detectan mediante observación y realizando las preguntas que permitan valorar las condiciones de salud durante los procesos de peluquería, registrando los datos en la ficha técnica.

CR7.4 Las condiciones de salud del personal usuario se observan antes, durante y después de la prestación del servicio, aplicando, en su caso, las medidas para paliar las reacciones adversas a los cosméticos o aparatos aplicados.

CR7.5 Los primeros auxilios en el caso de reacciones adversas o accidentes se aplican, siguiendo el protocolo de atención en primeros auxilios establecido, y avisando al servicio de emergencias si hubiera que realizar el traslado a un centro hospitalario.

RP8: Valorar la calidad global de los servicios de peluquería, aplicando los protocolos para optimizar el servicio, siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos, proponiendo medidas correctoras en caso de desviaciones y garantizando la satisfacción del personal usuario.

CR8.1 El grado de satisfacción de las personas usuarias respecto al servicio prestado y al trato recibido se evalúa, para atender a los parámetros de calidad establecidos, aplicando los protocolos de comunicación, cuestionarios, preguntas tipo y observación directa.

CR8.2 La calidad de los servicios prestados se valora para su optimización, comparando la información proporcionada por el personal usuario con los indicadores y estándares de calidad establecidos por la empresa y siguiendo la normativa aplicable sobre instalaciones, medios técnicos y productos.

CR8.3 Las medidas correctoras que optimicen los servicios prestados se proponen, para mejorar su calidad, garantizando la satisfacción de las personas usuarias.

CR8.4 La imagen del personal usuario se valora conjuntamente, analizando los efectos de los cambios realizados y resaltando los aspectos positivos.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Sillón. Aparatos e instrumentos de análisis capilar y del cuero cabelludo: lupa, microvisor, microcámara, sebómetro, lámpara de Wood, entre otros. Aparatos para limpieza, desinfección y esterilización (por radiación ultravioleta, calor seco, autoclave, entre otros). Utensilios y productos autorizados para la limpieza y desinfección. Útiles y accesorios (recipientes, peines, cepillos, brochas, probeta, espátulas, pinzas, bastoncitos, algodón, toallas, papel osmótico, papel de aluminio, gasa, entre otros). Aparatos, útiles y accesorios para el tratamiento estético capilar. Cosméticos homologados para el tratamiento cosmético capilar, según la normativa aplicable. Cosméticos (detergentes, tónicos, acondicionadores, antiparasitarios, entre otros) y otros productos (alcohol, agua oxigenada, entre otros) homologados para su utilización en peluquería, según la normativa aplicable. Lencería y vestimenta de protección (bata, toallas, capas, entre otros). Contenedores para residuos (cortantes/punzantes, orgánico, envases, entre otros). Equipos informáticos. Aplicaciones digitales para la gestión de personal usuario y gestión de almacén. Botiquín. Equipos de protección individual para el profesional y la persona usuaria (mascarilla, guantes, vestimenta, entre otros).

#### Productos y resultados

Elaboración de protocolos normalizados de trabajo técnico (atención al personal usuario; limpieza, desinfección y esterilización; procedimientos técnicos y artísticos). Almacenamiento de materiales de peluquería (lencería, aparatos, útiles, accesorios, cosméticos). Organización de instalaciones y materiales para la realización de servicios de peluquería. Atención al personal usuario para ofrecer los servicios de peluquería en función de sus demandas, expectativas y necesidades. Personalización de los protocolos normalizados para realizar cuidados estéticos de las alteraciones del cuero cabelludo y del cabello. Aplicación de primeros auxilios. Valoración de la calidad global de los servicios de peluquería.

## Información utilizada o generada

Normativa relativa a protección ambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, higiene industrial, señalización, entre otros. Normativa aplicable sobre gestión de residuos. Normativa referente a la protección en el tratamiento de los datos de carácter personal. Normativa aplicable en materia de seguridad y salud en los servicios y establecimientos de peluquería. Normativa aplicable referente a utilización de cosméticos. Normativa aplicable a la utilización de productos sanitarios. Normativa aplicable de defensa de los consumidores y usuarios. Normativa aplicable a la utilización de productos de limpieza y desinfección. Normativa aplicable a la utilización de técnicas de esterilización. Normativa aplicable al almacenamiento de productos y material. Protocolos de utilización en los servicios de peluquería (atención al personal usuario; limpieza, desinfección y esterilización; almacenamiento; gestión de residuos; procedimientos técnicos y artísticos; primeros auxilios, entre otros). Protocolos de análisis capilar y tratamientos cosméticos capilares. Plan de prevención de riesgos laborales. Fichas técnicas. Normas y manuales de primeros auxilios. Etiquetas de productos de limpieza y desinfección. Etiquetas de cosméticos y otros productos de utilización en peluquería. Instrucciones de utilización de productos de limpieza y desinfección. Documentos de registro de operaciones de limpieza, desinfección y esterilización. Libro de registro de esterilización. Fichas técnicas de personal usuario. Inventarios. Fichas de almacén. Revistas profesionales especializadas. Bibliografía técnica especializada de aparatos, útiles, cosméticos y otros productos de utilización en peluquería. Programas audiovisuales y multimedia. Estándares de calidad.

**Unidad de competencia 3: realizar cambios de coloración total o parcial en el cabello y pelo del rostro**

Nivel: 2

Código: UC0348\_2

*Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Probar la tolerancia del personal usuario al cosmético colorante y/o decolorante, antes de aplicar un tratamiento que modifique el color del cabello y/o pelo del rostro, para detectar posibles reacciones alérgicas, recogiendo sus datos en la ficha técnica.
- CR1.1 El personal usuario se recibe, identificando sus demandas, expectativas y necesidades, mediante la realización de preguntas guiadas y escucha activa, y revisando su ficha técnica, en su caso, para determinar los productos y/o servicios que solicita, y detectar antecedentes de alergia u otros problemas de salud que contraindiquen el cambio de color o que hagan que éste se tenga que realizar en condiciones de especial cuidado.
- CR1.2 La información sobre las posibles reacciones de sensibilidad a los cosméticos colorantes y/o decolorantes se proporciona al personal usuario, comunicándole el proceso a seguir en la prueba de tolerancia y sus posibles resultados.
- CR1.3 La prueba de tolerancia se aplica, teniendo en cuenta los parámetros que aconseja la empresa fabricante del cosmético colorante y/o decolorante (primera vez de la tinción, tiempo transcurrido desde la última aplicación, preparación del cosmético, tiempos de observación de resultados, entre otros).
- CR1.4 La zona de la prueba de tolerancia se limpia, para aplicar el cosmético colorante y/o decolorante, teniendo en cuenta las indicaciones de la

empresa fabricante (mezcla con o sin agua oxigenada, proporciones, zona de aplicación –detrás de la oreja, parte interna del codo, entre otras–, tiempo de exposición, protección de la zona, entre otras).

CR1.5 El resultado de la prueba de tolerancia se valora mediante la información proporcionada por el personal usuario sobre alteraciones de su salud durante el tiempo de exposición al cosmético y la observación del estado de su piel, registrando el procedimiento realizado y sus resultados en la ficha técnica, contraindicando el cambio de color en caso de reacción positiva.

RP2: Analizar las propiedades del cabello/pelo del rostro y cuero cabelludo del personal usuario, así como sus características, demandas, expectativas y necesidades para modificar su color de forma individualizada en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.

CR2.1 La información contenida en la ficha técnica del personal usuario se revisa, identificando sus características personales, expectativas, demandas y necesidades en relación con el cambio de color del cabello y/o pelo del rostro, así como la existencia de posibles problemas de salud en la piel o cuero cabelludo, o bien de tipo sistémico, que puedan contraindicar el cambio de coloración o implicar que se tengan que tomar medidas de especial cuidado, contrastando la información con el personal usuario y modificando la ficha técnica en caso necesario.

CR2.2 El personal usuario se acomoda, siguiendo las directrices sobre ergonomía establecidas en el protocolo normalizado para el análisis del cabello y cuero cabelludo en relación con los productos y/o servicios que solicita.

CR2.3 El cabello, cuero cabelludo, y/o piel y pelo del rostro en su caso, se examinan visualmente o con la ayuda de instrumental (lupa, microvisor, lámpara de Wood, entre otros), identificando posibles alteraciones que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta para el cambio de color, o bien tomar medidas de especial cuidado durante su realización.

CR2.4 El grado de porosidad del cabello y/o pelo del rostro, su flexibilidad y proporción de canas, así como la existencia de alteraciones derivadas de procesos físicos o químicos realizados previamente se observan en toda la superficie del cabello y/o cejas, pestañas y zona de la barba/bigote, en su caso, examinando toda la longitud del tallo capilar, incluyendo las puntas

CR2.5 El color del cabello y/o pelo del rostro se observa, determinando el tono base, matiz, y cantidad y proporción de canas.

CR2.6 La coloración y/o decoloración del cabello se valoran, desestimándolas en personas con hipersensibilidad o con problemas de salud en la que esté contraindicada, así como en cabellos muy dañados o sensibilizados.

CR2.7 Los posibles tratamientos previos a la coloración (decapado, pre-pigmentación, mordentado, entre otros) se seleccionan en función del resultado pretendido y características del cabello, calculando la cantidad de producto a utilizar, concentración, mezcla, tiempo de exposición y técnica requerida en cada caso.

CR2.8 El asesoramiento al personal usuario para la selección de la tonalidad de color del cabello/pelo del rostro se presta, mostrando la carta de color directamente o con la ayuda de aplicaciones digitales, teniendo en cuenta sus gustos y preferencias, así como sus características personales (morfología, edad, estilo de vida, entre otros), armonizando

el color con estos aspectos, aplicando la teoría del color y valorando la viabilidad de las opciones de coloración seleccionadas.

CR2.9 El tono a aplicar se selecciona en función del color existente del cabello/pelo del rostro, porcentaje de cabellos/pelo del rostro con canas y el color asesorado y/o deseado por la persona usuaria, recogiendo los datos en la ficha técnica.

RP3: Preparar el entorno de trabajo y el material necesario (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para la realización del proceso de cambio de color, siguiendo protocolos de atención al personal usuario, de limpieza, desinfección y esterilización, y de procedimientos técnicos de trabajo, en condiciones de seguridad, salud y protección medio ambiental.

CR3.1 Las condiciones del entorno de trabajo se comprueban, verificando su estado de higiene (limpieza y desinfección), ambientación (ventilación, luz y temperatura, entre otros) y orden, cotejando los documentos y parámetros correspondientes.

CR3.2 La lencería, aparatos, útiles y accesorios (paletina, bol, biberón, probeta, entre otros) se preparan, verificando sus condiciones de seguridad y salud (limpieza, desinfección y/o esterilización), estado de conservación y funcionamiento, en su caso.

CR3.3 Los cosméticos (champú, acondicionador, producto colorante y/o decolorante, oxidante, otros) se preparan para el cambio de color del cabello, verificando sus condiciones de utilización (estado físico-químico, fecha de caducidad y/o PAO –vida útil después de su apertura–, en su caso), dando preferencia a la utilización de productos de menor agresividad para la salud y el medio ambiente.

CR3.4 Los equipos de protección individual para la prevención de riesgos en el personal usuario y profesional (mascarillas, guantes, vestimenta, entre otras) se preparan para su utilización en el proceso, siguiendo las instrucciones del procedimiento técnico de trabajo correspondiente.

CR3.5 El material a utilizar en la sesión de cambio de color se ordena en el entorno de trabajo, de forma cronológica y facilitando su acceso, según los procedimientos técnicos a realizar.

CR3.6 Los productos colorantes y/o decolorantes, aditivos, oxidantes, entre otros productos de la mezcla de cosméticos colorantes y/o decolorantes a utilizar se seleccionan en función del procedimiento de cambio de color elegido, características y cantidad de cabello, y del resultado que se desee obtener, siguiendo el protocolo técnico de trabajo e indicaciones de la empresa fabricante, recogiendo los datos en la ficha técnica de la persona usuaria.

CR3.7 Los cálculos para obtener las diluciones o mezclas de los cosméticos colorante y/o decolorantes se efectúan, según cada proceso y teniendo en cuenta los requerimientos técnicos y las especificaciones de los productos utilizados.

CR3.8 La preparación de los productos cosméticos colorantes y/o decolorantes se efectúa en condiciones de seguridad y salud, respetando las pautas marcadas por la empresa fabricante.

CR3.9 Los aparatos, útiles y accesorios se acondicionan mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, según el caso, después de su uso, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolos posteriormente para evitar contaminaciones, registrando su realización en documentos normalizados, manteniendo en condiciones higiénicas la zona de trabajo y clasificando los residuos de forma separada para su recogida por la empresa encargada de su gestión según el protocolo de gestión de residuos.

RP4: Proteger al profesional y personal usuario frente a manchas y agresiones químicas en la piel y la ropa, entre otros riesgos, para la realización del cambio de color en condiciones de seguridad y salud.

CR4.1 El proceso de cambio de color del cabello/pelo del rostro se prepara atendiendo a las normas establecidas en el protocolo de atención al personal usuario sobre vestuario e imagen personal, acomodándole en el sillón o lavacabezas, protegiéndole mediante lencería desechable (toallas, bata, capas, entre otros), cumpliendo condiciones ergonómicas, de seguridad y salud para prevenir enfermedades profesionales y proteger al personal usuario.

CR4.2 Los ojos del personal usuario se protegen en caso de tinción de cejas, mediante la utilización de material específico (discos de algodón, gafas de protección ocular, entre otro).

CR4.3 El cosmético protector de la piel se aplica con ayuda de un pincel o espátula delimitando los contornos de la zona a colorear para evitar posibles manchas y/o irritaciones, prestando especial atención a no impregnar el cabello/pelo del rostro.

CR4.4 El equipo de protección individual (guantes, vestimenta, mascarilla, entre otro), para la protección del personal usuario y el profesional se utiliza, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante y del procedimiento técnico a realizar.

RP5: Cambiar parcial o totalmente el color del cabello y/o pelo del rostro, mediante su coloración y/o decoloración, personalizando el protocolo seleccionado de acuerdo con las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.

CR5.1 Las secciones y particiones del cabello se ejecutan, dependiendo de las técnicas que se vayan a aplicar (mechas, cambio completo de coloración u otras).

CR5.2 Las técnicas previas a la coloración (pre-pigmentación, decapado, mordentado, entre otras) se aplican en función del resultado pretendido y características del cabello.

CR5.3 El producto colorante y/o decolorante se aplican, en función de la técnica elegida como retoque de raíz, mechas, balayage, decoloración, degradado, completo, entre otras, para obtener el resultado deseado.

CR5.4 Los aparatos activadores de reacción química para el cambio de color se programan, en su caso, en función de los productos, técnicas y sensibilidad del personal usuario y del resultado deseado.

CR5.5 El tiempo de exposición se determina en función de los productos utilizados, las características del cabello/pelo del rostro y el resultado a obtener, controlando la evolución del proceso, para retirar el producto colorante y/o decolorante en el momento indicado.

CR5.6 La técnica de tinción del pelo de la barba, bigote y cejas se aplica, según el protocolo establecido, teniendo en cuenta el resultado pretendido y pautas de uso de los cosméticos recomendadas por la empresa fabricante.

CR5.7 La ficha técnica se actualiza, registrando los datos generados durante el proceso de cambio de color del cabello, tales como características de los productos utilizados, tiempo de actuación, resultados obtenidos e incidencias que se hayan producido durante el proceso, para su consulta y seguimiento.

CR5.8 Las técnicas de higiene, acondicionado y mantenimiento de los resultados obtenidos se comunican al personal usuario, ofreciéndole

cosméticos para la conservación, prolongación y potenciación del efecto conseguido, indicándole cantidad, forma y frecuencia de aplicación.

CR5.9 El cambio de color en el cabello/pelo del rostro realizado se valora conjuntamente con la imagen del personal usuario, constatando que los resultados obtenidos son los inicialmente acordados, comprobando su grado de satisfacción para proponer medidas correctoras que garanticen la calidad de los servicios prestados.

RP6: Prestar primeros auxilios para solventar situaciones de emergencia producidas durante los procedimientos de cambio de color del cabello/pelo del rostro según el protocolo establecido por la dirección de la empresa.

CR6.1 El botiquín se revisa periódicamente, comprobando la existencia de los productos y materiales necesarios para la realización de primeros auxilios en caso de accidente o incidente durante los procedimientos de cambio de coloración capilar y/o de pelo del rostro.

CR6.2 La información referente a los servicios de urgencias cercanos (teléfonos, centros sanitarios, farmacias, centros con dispositivos de desfibrilación –DESA–) se expone de forma visible en el centro de trabajo.

CR6.3 El estado de salud del personal usuario se valora antes, durante y después de la realización del procedimiento de cambio de coloración capilar y/o de pelo del rostro mediante la observación y la realización de preguntas tipo, con el fin de detectar problemas de salud derivados de éste.

CR6.4 Las lesiones u otras incidencias ocurridas durante la realización del procedimiento de cambio de coloración capilar y/o de pelo del rostro (lipotimia, reacciones alérgicas, entre otros) se detectan prestando asistencia básica, dentro de su ámbito competencial, y en su caso avisando al servicio de urgencias.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Sillón. Tocador. Carritos auxiliares. Pinceles. Peines. Paletinas. Recipientes. Probeta. Balanza. Hervidor de agua. Espátula. Pinzas. Aparatos de calor húmedo y de calor seco con o sin aire: infrarrojos, secadores, otros. Equipos fríos: planchas de ultrasonidos, gorros de mechas o activadores. Aparatos de observación del cabello y cuero cabelludo: lámpara de Wood, lupa, microvisor, entre otros. Cronómetro. Papel de aluminio y otros para la aplicación de mechas. Papel osmótico para coloración vegetal. Cosméticos aprobados por la normativa aplicable en seguridad y salud: oxidantes en sus distintas formas cosméticas, colorantes químicos y vegetales, decolorantes, mordientes, protectores, decapantes. Protectores: capa, delantal, toallas, bata, protectores auditivos, discos de algodón. Equipos de protección individual (EPI): guantes con puño largo, mascarillas, máscaras faciales, gafas de protección ocular, entre otros. Utensilios y productos autorizados para la limpieza y desinfección de instalaciones. Equipos para desinfección y esterilización por medios físicos: radiaciones ultravioleta, autoclave, calor seco, entre otros. Contenedores para material desechable, reciclable y contaminante. Aplicaciones digitales para la gestión de personal usuario y sobre cambios de imagen. Botiquín.

#### Productos y resultados

Tolerancia del personal usuario al cosmético colorante y/o decolorante, probada. Análisis de las propiedades del cabello/pelo del rostro del personal usuario, así como de

sus características, demandas, expectativas y necesidades. Preparación del entorno de trabajo y material necesario para la realización del proceso de cambio de color. Protección del profesional y personal usuario frente a machas y agresiones químicas en la piel y la ropa, entre otros riesgos. Cambio parcial o total de color del cabello y/o pelo del rostro, efectuado. Primeros auxilios efectuados.

Información utilizada o generada

Normativa relativa a protección medioambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, «higiene industrial», señalización, entre otros. Normativa aplicable referente a procesos y salones de peluquería. Normativa aplicable referente al tratamiento de residuos. Normativa aplicable sobre utilización de cosméticos y otros productos sanitarios. Normativa aplicable sobre protección de datos personales. Estándares de calidad. Protocolos normalizados de aplicación de cambios de color de cabellos, cejas, barba y bigote. Protocolos de atención al personal usuario. Protocolos de trabajo personalizados. Protocolo de limpieza, desinfección y esterilización. Protocolo de gestión de residuos. Protocolo de primeros auxilios. Ficha técnica del personal usuario. Escala de tonos. Escala de reflejos. Cartas de colores. Información técnica de productos y aparatos. Programas audiovisuales y multimedia. Bibliografía científico-técnica especializada. Revistas profesionales. Láminas de la estructura y fisiología de los pigmentos del pelo. Manuales de higiene postural. Manuales técnicos y de primeros auxilios. Manuales para la prevención de riesgos en peluquería. Manuales sobre sostenibilidad ambiental en peluquería. Manuales sobre cosmetología.

#### **Unidad de competencia 4: realizar cambios de forma temporal en el cabello, peinarlo y/o recogerlo**

Nivel: 2

Código: UC0349\_2

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

RP1: Elaborar propuestas de cambio de forma temporal del cabello, peinado y/o recogido según las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, para obtener el resultado deseado, seleccionando las técnicas y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) necesario para ello.

CR1.1 Las demandas, expectativas y necesidades del personal usuario en relación con el cambio de forma y/o temporal del cabello, peinado y/o recogido, se identifican mediante la revisión de su ficha técnica, en su caso, y/o la realización de preguntas tipo, utilizando técnicas de comunicación asertiva y de escucha activa.

CR1.2 La información correspondiente a la edad, proporciones, estatura, forma del cráneo y cuello, perfil y silueta, entre otros, junto con las características físicas del rostro (morfología, geometría y perfil, entre otras) del personal usuario se obtienen mediante observación directa, valorando estos datos para asesorarle sobre el cambio de forma temporal del cabello, peinado y/o recogido con la ayuda, en su caso, de aplicaciones digitales de tratamiento de imagen.

CR1.3 El cabello del personal usuario se examina, mediante su visualización directa o aparatos de análisis (lupa, microvisor, lámpara de Wood, entre otra), valorando su calidad (grosor, permeabilidad, color natural o artificial y longitud, entre otros) y el estado en que se encuentran todas

- sus partes (raíz, medios, puntas), para seleccionar los cosméticos y técnicas que permitan obtener el resultado deseado.
- CR1.4 La propuesta de cambio de forma temporal del cabello, peinado y/o recogido se expone al personal usuario, en función de sus características, resultado del examen capilar realizado y del estilo a conseguir, explicando los cambios que se van a producir en su aspecto o imagen personal y las técnicas a aplicar, consensuando la propuesta definitiva.
- CR1.5 Los aparatos, útiles y accesorios (moldes, cepillos, horquillas, pinzas, entre otros) a utilizar para realizar el cambio de forma temporal de cabello, peinado y/o recogido se seleccionan en función de las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, así como de las técnicas y el resultado a conseguir, adaptando para ello el protocolo normalizado de trabajo.
- CR1.6 Los cosméticos y su forma (crema, espuma, cera, entre otras) se seleccionan, en función de las características del cabello, de la técnica a realizar, de la fijación del peinado y de las condiciones ambientales, para facilitar el cambio de forma temporal, peinado y/o recogido, asesorando al personal usuario sobre aquellos que puede utilizar para su cuidado y mantenimiento.
- CR1.7 La información referente a las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, junto con las modificaciones realizadas en el protocolo de trabajo para su adaptación a las mismas (técnicas, material, precauciones, observaciones, entre otras), se registran en su ficha técnica mediante una aplicación digital de atención al personal usuario, informándole sobre las medidas utilizadas para la protección de datos personales.
- RP2: Preparar al personal usuario, el entorno de trabajo y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para el cambio de forma temporal del cabello, peinado y/o recogido, siguiendo protocolos de atención al personal usuario, de limpieza, desinfección y esterilización, y de procedimientos de trabajo, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.
- CR2.1 Las condiciones del entorno de trabajo se comprueban, verificando su estado de higiene (limpieza y desinfección), ambientación (ventilación, luz y temperatura, entre otros) y orden.
- CR2.2 La preparación para iniciar el proceso de cambio de forma temporal del cabello, peinado y/o recogido se realiza atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene, seguridad e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.
- CR2.3 Los aparatos, útiles y accesorios a utilizar se preparan, comprobando sus condiciones de higiene (limpieza, desinfección y/o esterilización), conservación y funcionamiento, realizando en su caso los cálculos para fijar los parámetros de aplicación teniendo en cuenta el procedimiento de trabajo, la sensibilidad del personal usuario, el estado del cabello y las indicaciones del fabricante.
- CR2.4 Los cosméticos para la realización del cambio de forma temporal del cabello, peinado y/o recogido se preparan, verificando sus condiciones de utilización (estado físico-químico, fecha de caducidad y/o PAO –vida útil después de su apertura–).
- CR2.5 Los equipos de protección individual (guantes térmicos, mascarilla, vestimenta, entre otros) para la prevención de riesgos en el personal usuario y profesional se preparan para su utilización, siguiendo sus instrucciones de colocación del protocolo de trabajo correspondiente.

- CR2.6 El material a utilizar en la sesión de cambio de forma temporal del cabello, peinado y/o recogido se ordena en el entorno de trabajo de forma cronológica y facilitando su acceso, según los procedimientos técnicos a realizar.
- CR2.7 Los aparatos, útiles y accesorios se acondicionan mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, según el caso, después de su uso, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolo posteriormente para evitar contaminaciones, registrando su realización en documentos normalizados, manteniendo en condiciones higiénicas la zona de trabajo y clasificando los residuos de forma separada para su recogida por la empresa de gestión de residuos según el protocolo de gestión de residuos establecido para ello.
- CR2.8 El personal usuario, en caso de cambio de forma temporal del cabello, se prepara acomodándole en el lavacabezas en la posición anatómica requerida, protegiéndole con la lencería y complementos indicados según la técnica a realizar y mediante el lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo, cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.
- RP3: Aplicar las técnicas de cambio de forma temporal y su peinado en función de la propuesta seleccionada para conseguir el resultado acordado, utilizando moldes, anillas, ondas u otros soportes que requieran un secado no manual, en condiciones de seguridad y salud.
- CR3.1 El cabello se divide mediante particiones y secciones para seguir un orden, facilitando el proceso de montaje en función de los requerimientos técnicos del cambio de forma temporal realizar.
- CR3.2 Los moldes, anillas, ondas u otros soportes seleccionados se colocan con destreza, siguiendo el orden y las direcciones establecidas en función del resultado pretendido, los volúmenes, formas y la dirección del peinado, cubriéndolos con una redecilla para la protección del montaje durante el secado.
- CR3.3 La temperatura y caudal del aire del secador de casco se gradúan en función del estado y grado de humedad del cabello y de la sensibilidad del personal usuario.
- CR3.4 La redecilla, moldes, anilla, ondas u otros soportes se retiran cuando el cabello está seco y se ha enfriado, sin ejercer tensión ni enredar el cabello.
- CR3.5 Las técnicas de peinado (cepillado, cardado, pulido, entre otras) se realizan, utilizando los aparatos, útiles y accesorios indicados en función de la propuesta seleccionada y aplicando los cosméticos para el mantenimiento y finalización del proceso técnico.
- CR3.6 El resultado obtenido se compara con el objetivo propuesto, realizando los retoques necesarios, evaluando el proceso realizado para proponer medidas que permitan su optimización.
- CR3.7 Las condiciones para el mantenimiento del peinado se comunican al personal usuario asesorándole sobre las técnicas, los cosméticos, útiles y accesorios necesarios para ello.
- CR3.8 La propuesta de venta de los productos cosméticos para la conservación y prolongación del efecto conseguido a través del cambio de forma temporal y peinado se realiza, atendiendo al protocolo de venta establecido e indicando al personal usuario la forma y frecuencia de aplicación del cosmético que se le ha aconsejado.

RP4: Aplicar las técnicas de cambio de forma temporal y su peinado que requieran un secado y marcado manual, en función de la propuesta seleccionada para conseguir el resultado acordado, utilizando secador de mano, cepillo térmico y/o herramienta térmica (plancha, tenacilla, cepillo, entre otros), en condiciones de seguridad y salud.

CR4.1 El cabello se divide mediante particiones y secciones para seguir un orden, en función de la técnica y de los requerimientos técnicos del cambio de forma temporal y peinado a realizar.

CR4.2 La temperatura, caudal del aire y distancia del secador manual se gradúa en función del estado y grado de humedad del cabello, así como de la sensibilidad del personal usuario.

CR4.3 La temperatura, número de repeticiones sobre un mismo cabello y/o tiempo de marcado de las herramientas térmicas (cepillo, plancha o tenacilla, entre otras) se determinan en función del resultado a obtener y la sensibilidad del personal usuario, evitando su utilización en el cabello mojado o húmedo.

CR4.4 Las técnicas de peinado (cepillado, cardado, pulido, entre otras) en los procesos de secado y marcado manual se realizan ordenadamente, utilizando los aparatos, útiles y accesorios indicados en la propuesta seleccionada y aplicando los cosméticos previos para su protección y de finalización.

CR4.5 El resultado obtenido se compara con el objetivo propuesto, realizando los retoques necesarios, evaluando el proceso realizado para proponer medidas que permitan su optimización.

CR4.6 Las condiciones para el mantenimiento del peinado se comunican al personal usuario, asesorándole sobre las técnicas, los cosméticos, útiles y accesorios necesarios para ello.

CR4.7 La propuesta de venta de los productos cosméticos para la conservación y prolongación del efecto conseguido a través del cambio de forma temporal y peinado se realizan, atendiendo al protocolo de venta establecido e indicando al personal usuario la forma y frecuencia de aplicación del cosmético que se le ha aconsejado.

RP5: Aplicar técnicas para recoger el cabello, aplicando adornos y complementos, entre otros, en función de la propuesta seleccionada para conseguir el resultado acordado, en condiciones de seguridad y salud.

CR5.1 El cabello se prepara, realizando un marcado previo y aplicando técnicas asociadas (rulos, anillas, ondas, entre otras) en función del resultado a conseguir

CR5.2 El cabello se divide mediante particiones y/o secciones en función del tipo de recogido (alto, medio, bajo, asimétrico, semisuelto, entre otros) y tipo de anclaje o soporte (coleta, línea de horquilla, entre otros).

CR5.3 El cabello se recoge, siguiendo las técnicas asociadas (cardado, pulido, serpenteado, retorcido, trenzado, bucles, cruzados, entre otras) y aplicando, en su caso, crepé y/o cabello postizo (extensiones, coletas, prótesis, entre otros) para conseguir el diseño acordado con la persona usuaria.

CR5.4 Los adornos o accesorios seleccionados para la finalización del recogido se fijan al cabello, procurando que su base quede oculta entre el mismo o se integre en el recogido, formando parte del mismo.

CR5.5 Los cosméticos (lacas, ceras, geles, entre otros) se aplican en función de la técnica utilizada, tipo de fijación requerida y de la estética del recogido.

- CR5.6 El resultado obtenido se compara con el objetivo propuesto, realizando los retoques necesarios, evaluando el proceso realizado para proponer medidas que permitan su optimización.
- CR5.7 Las condiciones para el mantenimiento del recogido, se comunican al personal usuario, asesorándole sobre las técnicas, los cosméticos, útiles y accesorios necesarios para ello.
- CR5.8 La propuesta de venta de los productos cosméticos para la conservación y prolongación del efecto conseguido a través del recogido se realiza, atendiendo al protocolo de venta establecido e indicando a la persona usuaria la forma y frecuencia de aplicación del cosmético que se le ha aconsejado.
- RP6: Colocar pelucas, prótesis parciales y extensiones para cubrir total o parcialmente el cuero cabelludo y aumentar el volumen de cabello, siguiendo la propuesta seleccionada previamente, asesorando sobre su mantenimiento.
- CR6.1 Las pelucas, prótesis parciales y/o extensiones, así como las técnicas y accesorios para su sujeción (clip, soldadas, adhesivos, cosidas, entre otros) se seleccionan en función de las demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, teniendo en cuenta el estilo y acabado del peinado y/o recogido a realizar y del resultado del examen del cuero cabelludo y/o cabello, descartando su utilización en caso de detectar contraindicaciones.
- CR6.2 Las pelucas, prótesis parciales y/o extensiones se preparan mediante su lavado, acondicionado, secado y marcado en función del material con que estén fabricadas (cabello natural, sintético, kanekalon, yak, entre otros) e instrucciones del fabricante (utilización de productos específicos, temperatura máxima, entre otros).
- CR6.3 Las pelucas se colocan, ajustándolas al tamaño y forma de cráneo de la persona usuaria, aplicando las técnicas de sujeción requeridas (adhesivos, elástico, horquillas, entre otras) y realizando el peinado y/o recogido acordado previamente, prestando especial atención en los contornos para conseguir un aspecto de naturalidad.
- CR6.4 Las prótesis parciales se colocan para cubrir la zona sin cabello aplicando las técnicas de sujeción requeridas (adhesivos, clip, horquillas, entre otras) y realizando el peinado y/o recogido acordado con la persona usuaria, prestando especial atención en los contornos de la prótesis para conseguir un aspecto de naturalidad.
- CR6.5 Las extensiones se colocan para aumentar la largura o densidad del cabello aplicando las técnicas de sujeción requeridas (clip, anillas, adhesivas, trenzadas, cosidas, entre otras) y realizando el peinado y/o recogido acordado con la persona usuaria, prestando especial atención para que no se aprecien los puntos de sujeción para conseguir un aspecto de naturalidad.
- CR6.6 El resultado obtenido se compara con el objetivo propuesto, realizando los retoques necesarios, evaluando el proceso realizado para proponer medidas que permitan su optimización.
- CR6.7 Las condiciones para el mantenimiento de las pelucas, prótesis y extensiones se comunican al personal usuario, asesorándole sobre las técnicas, los cosméticos, útiles y accesorios necesarios para ello.
- CR6.8 La propuesta de venta de los productos cosméticos para la conservación y prolongación del efecto conseguido a través de la colocación de la peluca, prótesis y/o extensión se realiza, atendiendo al protocolo de venta establecido e indicando a la persona usuaria la forma y frecuencia de aplicación del cosmético que se le ha aconsejado.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Sillón. Tocador. Carritos auxiliares. Aparatos eléctricos para moldeado, secado y acabado con todos sus accesorios: secadores de casco fijos o de mano, cepillo eléctrico, tenacillas, planchas, aparatos productores de calor sin aire. Utensilios y accesorios para el cambio de forma temporal del cabello: peines, cepillos, recipientes, moldes variados de distintas formas y tamaños, pinzas de distintas formas y tamaños (para anillas, de pato, separadoras, entre otras), pulverizador, aguja de coser, hilo, pinchos, horquillas de distintas formas, tamaños y colores, adornos para el cabello, anillas, clips, agujas de moño, agujas para anillas, protectores para el pelo, rellenos, clips para extensiones, extensiones de cortina, redecillas invisibles y para el secado, gomas, protectores. Pelucas, postizos y extensiones. Productos cosméticos para antes y después del peinado. Productos y equipos homologados para limpieza, desinfección y esterilización de material y el entorno de trabajo. Lencería y vestimenta: bata, peinador, toallas, capas. Aparatos para el análisis del cabello y cuero cabelludo. Contenedores para materiales reciclables y contaminantes. Equipos informáticos. Botiquín. Equipos de protección individual (EPI): guantes, mascarillas, gafas de protección ocular, entre otros. Aplicaciones digitales para gestión de personal usuario y cambios de peinados, pelucas, postizos y extensiones

### Productos y resultados

Elaboración de propuestas de cambio de forma parcial del cabello. Preparación del personal usuario, el entorno de trabajo y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para el cambio de forma temporal del cabello. Técnicas de cambio de forma temporal del cabello utilizando moldes, anillas, ondas u otros soportes que requieran un secado no manual, realizadas. Técnicas de cambio de forma temporal del cabello y su peinado que requieran un secado y marcado manual, realizadas. Técnicas para recoger el cabello, aplicando adornos y complementos, entre otros, realizadas. Colocación de pelucas, prótesis parciales y extensiones.

### Información utilizada o generada

Normativa relativa a protección medioambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, «higiene industrial», señalización, entre otros. Normativa aplicable referente a procesos y salones de peluquería. Normativa referente al tratamiento de residuos. Normativa aplicable sobre utilización de cosméticos y otros productos sanitarios. Normativa aplicable sobre protección de datos personales. Estándares de calidad. Protocolos normalizados de aplicación de cambios de forma temporal del cabello. Protocolos de atención al personal usuario. Protocolos de trabajo personalizados. Propuestas de cambio de forma temporal del cabello. Protocolos de limpieza, desinfección y esterilización. Protocolo de gestión de residuos. Protocolo de primeros auxilios. Fichas técnicas. Información técnica de productos y aparatos. Programas audiovisuales y multimedia. Bibliografía científico-técnica especializada. Revistas profesionales. Láminas de anatomía y fisiología del cabello y cuero cabelludo. Manuales de higiene postural. Manuales técnicos de primeros auxilios. Manuales de cosméticos para los cambios de forma temporal. Álbum de estilos de cambio de forma temporal del cabello. Programas audiovisuales y multimedia.

### Unidad de competencia 5: realizar cambios de forma permanente en el cabello

Nivel: 2

Código: UC0350\_2

*Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Elaborar propuestas de cambio de forma permanente del cabello según las características, demandas, necesidades y expectativas del personal usuario, para obtener el resultado deseado, seleccionando las técnicas y material (lencería, aparatos útiles, accesorios y cosméticos) en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.
- CR1.1 Las demandas, expectativas y necesidades del personal usuario en relación con el cambio de forma permanente del cabello, así como posibles contraindicaciones para la realización del procedimiento de cambio de forma permanente se identifican mediante la revisión de su ficha técnica y/o la realización de preguntas tipo, utilizando técnicas de comunicación asertiva y de escucha activa.
- CR1.2 La información correspondiente a la edad, proporciones, estatura, forma del cráneo y cuello, perfil y silueta del cuerpo, entre otros, junto con las características físicas del rostro (morfología, geometría y perfil, entre otras) del personal usuario se obtienen mediante observación directa, valorando estos datos para asesorarle sobre el cambio de forma permanente del cabello con la ayuda, en su caso, de aplicaciones digitales de tratamiento de imagen.
- CR1.3 El cuero cabelludo y cabello de la clientela se examinan, para determinar si es posible realizar un cambio de forma permanente, analizando los aspectos que influyen en la realización del proceso (forma, permeabilidad, cantidad, grosor, longitud, flexibilidad, entre otros), detectando posibles alteraciones y contraindicaciones que impidan la realización de la técnica.
- CR1.4 La propuesta de cambio de forma permanente del cabello se expone al personal usuario, en función de sus características, resultado del examen capilar realizado y del resultado a conseguir (volumen, tamaño y tipo de rizo u ondulado, alisado, entre otros), explicando los cambios que se van a producir en su aspecto o imagen personal y los procedimientos técnicos a aplicar, consensuando la propuesta definitiva.
- CR1.5 Los aparatos, útiles y accesorios a utilizar para realizar el cambio de forma permanente del cabello se seleccionan en función de las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, así como de los procedimientos técnicos y el resultado a conseguir, adaptando para ello el protocolo normalizado de trabajo, si fuera necesario.
- CR1.6 Los cosméticos específicos (reductor, oxidante, igualador de porosidad, entre otros) para la realización de cambios de forma permanente en el cabello, se seleccionan en función de las características del cabello y de la técnica a realizar.
- CR1.7 La prueba de tolerancia se aplica teniendo en cuenta los parámetros que aconseja el fabricante de los cosméticos de cambio de forma permanente (primer cambio de forma permanente, tiempo transcurrido desde la última realización, tiempos de observación de resultados, entre otros), limpiando la zona de la prueba (detrás del lóbulo de la oreja, parte interna del codo u otra) y aplicando el cosmético de cambio de forma permanente, protegiendo la zona.
- CR1.8 El resultado de la prueba de tolerancia se valora mediante la información proporcionada por el personal usuario sobre alteraciones de su salud durante el tiempo de exposición al cosmético y la observación del estado de su piel, registrando el procedimiento

realizado y sus resultados en la ficha técnica, contraindicando el cambio de forma permanente en caso de resultado positivo.

CR1.9 La información referente a las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, junto con las modificaciones realizadas en el protocolo de trabajo para su adaptación a las mismas (técnicas, material, precauciones, observaciones, entre otras), se registran en su ficha técnica mediante una aplicación digital de atención al personal usuario, informándole sobre las medidas utilizadas para la protección de datos personales en función de la normativa aplicable.

RP2: Preparar al personal usuario, el entorno de trabajo y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para el cambio de forma permanente del cabello, siguiendo protocolos de atención al personal usuario, de limpieza, desinfección y esterilización, y de procedimientos de trabajo, en condiciones de seguridad y salud

CR2.1 Las condiciones del entorno de trabajo se comprueban, verificando su estado de higiene (limpieza y desinfección), ambientación (ventilación, luz y temperatura, entre otros) y orden.

CR2.2 La preparación para iniciar el proceso de cambio de forma permanente del cabello se realiza, atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene, seguridad e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.

CR2.3 Los aparatos, útiles y accesorios (moldes, peines, pinzas, entre otros) para la realización de cambios de forma permanente del cabello se preparan, comprobando sus condiciones de higiene (limpieza, desinfección y/o esterilización), conservación y funcionamiento, realizando en su caso los cálculos para fijar los parámetros de aplicación teniendo en cuenta el procedimiento de trabajo, la sensibilidad del personal usuario, el estado del cabello y las indicaciones del fabricante.

CR2.4 Los cosméticos para la realización del cambio de forma permanente del cabello se preparan, verificando sus condiciones de utilización (estado físico-químico, fecha de caducidad y/o PAO –vida útil después de su apertura–, entre otros).

CR2.5 Los equipos de protección individual (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros) para la prevención de riesgos en el personal usuario y profesional se preparan para su utilización, siguiendo sus instrucciones de colocación del protocolo de trabajo del cambio de forma permanente.

CR2.6 El material a utilizar en la sesión de cambio de forma permanente del cabello se ordena en el entorno de trabajo de forma cronológica y facilitando su acceso, según los procedimientos técnicos a realizar.

CR2.7 El personal usuario se acomoda en el sillón, en la posición ergonómica requerida por la técnica a realizar, protegiendo su ropa y las zonas próximas al cuero cabelludo (cuello y frente) e indicándole la retirada y collares, entre otros, que pudieran producir reacción al contacto con los cosméticos de cambio de forma permanente.

CR2.8 Las reacciones cutáneas que se puedan producir por la aplicación de los cosméticos para cambio de forma permanente se comunican al personal usuario, indicando las sensaciones a percibir y, en su caso, eliminando el producto y aplicando las medidas de atención específicas, siguiendo un protocolo de primeros auxilios.

CR2.9 Los aparatos, útiles y accesorios se acondicionan mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, según el caso, después de su

uso, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolo posteriormente para evitar contaminaciones, registrando su realización en documentos normalizados, manteniendo en condiciones higiénicas la zona de trabajo y clasificando los residuos de forma separada para su recogida por la empresa de gestión de residuos según el protocolo de gestión de residuos establecido para ello.

RP3: Realizar las técnicas de cambio de forma permanente del cabello para conseguir un efecto de rizado, siguiendo las indicaciones del fabricante del cosmético, la propuesta de cambio acordada y protocolo establecido para la persona usuaria, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.

- CR3.1 El cabello se lava con el cosmético específico, eliminando los restos de suciedad y cosméticos que puedan interferir en el proceso de cambio de forma permanente.
- CR3.2 El cabello se prepara eliminando el exceso de humedad, aplicando, en su caso, cosméticos específicos para su protección (igualador de porosidad, protectores pre-forma, entre otros) y realizando particiones y secciones para ordenar el cabello y facilitar su enrollado en los moldes.
- CR3.3 El tamaño de las mechas de cabello se selecciona en función de la técnica a realizar, los resultados pretendidos y moldes elegidos, para su posterior enrollado en los moldes, protegiendo las puntas con papel, aplicando la tensión y ángulo de dirección necesario para conseguir el resultado propuesto.
- CR3.4 El cosmético reductor se aplica antes del enrollado del cabello en los moldes (método directo) tomando mechas del cabello e impregnándolas, evitando que el cosmético reductor caiga por los contornos de la cara y nuca.
- CR3.5 El cosmético reductor se aplica después del enrollado del cabello en los moldes (método indirecto o para finalizar el método directo), tomando las medidas de protección del personal usuario y cabello (algodón por todo el contorno del cabello, palitos separadores entre las gomas de los moldes, entre otras), aplicando de forma homogénea y uniforme el cosmético reductor por toda la zona a rizar, asegurándose que ha quedado bien impregnado y cubriendo con un gorro térmico o papel film, entre otros, para mantener un nivel igualado de temperatura.
- CR3.6 El tiempo de exposición, y demás medidas indicadas por el fabricante (aplicación o no de calor, temperatura, entre otras) se controla, comprobando la evolución del proceso reductor, desenrollando parcialmente el cabello de algunos moldes de distintas zonas de la cabeza y observando el resultado obtenido.
- CR3.7 El cabello enrollado en los moldes se aclara con abundante agua, para eliminar el cosmético reductor, una vez transcurrido el tiempo de exposición y alcanzado el resultado pretendido, retirando previamente el material no necesario (gorro térmico, algodón del contorno, entre otros), evitando que los moldes se muevan.
- CR3.8 El cosmético neutralizador se aplica, una vez retirada la humedad del cabello, siguiendo las indicaciones del fabricante (dilución en agua, aplicador específico, tiempo de exposición, entre otras), comenzando por la nuca y ascendiendo hasta llegar al frontal, asegurándose de impregnar bien todas las zonas de enrollado, facilitando, en su caso, la formación de espuma y evitando que el cosmético resbale hacia el rostro y/o cuello, dejando el tiempo de exposición calculado.

CR3.9 El cabello se desenrolla de los moldes sin ejercer tensión, retirando los papeles de las puntas, aplicando el cosmético neutralizador nuevamente, insistiendo en medios y puntas, y una vez transcurrido el tiempo de exposición, aclarando abundantemente con agua tibia, aplicando acondicionadores en función de las indicaciones del fabricante, volviendo a aclarar y eliminando el exceso de humedad para realizar la técnica de secado posterior.

RP4: Realizar las técnicas de cambio de forma permanente del cabello para conseguir un efecto de alisado, mediante la realización de técnicas de reducción/neutralización, siguiendo las indicaciones del fabricante del cosmético, la propuesta de cambio acordada y protocolo establecido para la persona usuaria, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.

CR4.1 El cabello se lava con el cosmético específico, eliminando restos de suciedad y cosméticos que puedan interferir en el proceso de cambio de forma permanente

CR4.2 El cabello se prepara eliminando el exceso de humedad, aplicando, en su caso, cosméticos específicos para su protección (igualador de porosidad, protectores pre-forma, entre otros) y realizando particiones y secciones para ordenar el cabello y facilitar el reparto homogéneo del cosmético reductor.

CR4.3 El cosmético reductor se aplica uniformemente sobre el cabello con ayuda de una paletina o similar a una distancia mínima de un centímetro del cuero cabelludo y siguiendo el orden preestablecido (nuca, laterales y frontal), asegurándose que ha quedado bien impregnado, cubriendo posteriormente con papel film o similar, para mantener un nivel igualado de temperatura.

CR4.4 El tiempo de exposición, como demás medidas indicadas por el fabricante (aplicación o no de calor, temperatura, entre otras) se controla, comprobando la evolución del proceso reductor mediante el método indicado por el fabricante (prueba del nudo, prueba de elasticidad, entre otras) en distintas zonas de la región a alisar, observando el resultado obtenido.

CR4.5 El film transparente o similar se retira una vez transcurrido el tiempo de exposición y el resultado pretendido, aclarando el cabello abundantemente con agua templada para eliminar el cosmético reductor.

CR4.6 El cosmético neutralizador se aplica, para conseguir un alisado suave, retirando previamente la humedad del cabello, preparándolo según las instrucciones del fabricante, comenzando por la nuca y ascendiendo hasta llegar al frontal, asegurándose de impregnar bien todas las zonas de la región a tratar, peinando el cabello para dejarlo lo más liso posible y evitando que quede ondulado durante todo el tiempo de exposición del cosmético neutralizador.

CR4.7 El cabello se seca con secador de mano y cepillo, para conseguir un alisado fuerte, realizando el planchado del cabello con el orden, la temperatura y número de pasadas indicadas por el fabricante del cosmético alisador, preparando y aplicando posteriormente el cosmético neutralizador las instrucciones del fabricante, comenzando por la nuca y ascendiendo hasta llegar al frontal, asegurándose de impregnar bien todas las zonas de la región a tratar, peinando el cabello para dejarlo lo más liso posible y evitando que el cabello quede ondulado durante todo el tiempo de exposición del cosmético neutralizador.

- CR4.8 El cabello se aclara abundantemente con agua tibia, una vez transcurrido el tiempo de exposición al cosmético neutralizante, aplicando acondicionadores o similares en función de las indicaciones del fabricante, volviendo a aclarar, y eliminando el exceso de humedad para realizar la técnica de secado posterior.
- RP5: Realizar técnicas de «alisado de queratina» para el cambio de forma permanente del cabello, siguiendo las indicaciones del fabricante del cosmético, la propuesta de cambio acordada y protocolo establecido para la persona usuaria, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.
- CR5.1 El cabello se lava con el cosmético específico, eliminando restos de suciedad y cosméticos que puedan interferir en el proceso de cambio de forma permanente.
- CR5.2 El cabello se seca hasta eliminar casi la totalidad de la humedad con la ayuda del secador de mano.
- CR5.3 El cabello se ordena mediante la realización de particiones y secciones, facilitando así la aplicación y reparto homogéneo del cosmético alisador.
- CR5.4 El cosmético alisador se aplica tomando mechass finas de cabello, impregnándolas y siguiendo el orden preestablecido (nuca, laterales y frontal) y las instrucciones del fabricante.
- CR5.5 El tiempo de exposición indicado por el fabricante se respeta, secando posteriormente el cabello con secador de mano y cepillo hasta el secado total del cabello.
- CR5.6 El planchado del cabello se efectúa con la temperatura y número de pasadas indicada por el fabricante, tomando mechass finas de cabello y siguiendo el orden preestablecido (nuca, laterales y frontal).
- CR5.7 El cabello se acondiciona mediante su lavado y la aplicación de los cosméticos específicos indicados por el fabricante, para eliminar los restos del cosmético alisador e hidratar el cabello, eliminando posteriormente el exceso de humedad para realizar la técnica de secado posterior.
- RP6: Realizar el acabado del cambio de forma permanente para obtener el resultado deseado por el personal usuario, comunicando las condiciones para el mantenimiento, conservación y prolongación del efecto conseguido.
- CR6.1 El cabello se seca utilizando los aparatos (secador, difusor, entre otros) y cosméticos específicos en función del efecto deseado, para mantener o potenciar el rizo o alisado conseguido
- CR6.2 El resultado obtenido se compara con el objetivo propuesto, realizando los retoques necesarios, evaluando el proceso realizado para proponer medidas que permitan su optimización.
- CR6.3 Las condiciones para el mantenimiento del cambio de forma permanente del cabello, se comunican al personal usuario, asesorando sobre las técnicas, los cosméticos, útiles y accesorios necesarios para ello.
- CR6.4 La propuesta de venta de los productos cosméticos para la conservación y prolongación del efecto conseguido a través del cambio de forma permanente se realiza, atendiendo al protocolo de venta establecido e indicando a la clientela la forma y frecuencia de aplicación del cosmético que se le ha aconsejado.

*Contexto profesional*

## Medios de producción

Sillón. Tocador. Carritos auxiliares. Emisores de calor húmedo. Emisores de calor seco sin movimiento de aire. Planchas. Aparatos de calor seco. Secadores de mano, difusores y planchas. Peines. Cepillos. Moldes. Pinzas no metálicas. Esponjas aplicadoras. Paletinas. Palillos separadores. Film osmótico. Envases dosificadores con aplicador. Probetas. Pulverizadores. Cosméticos para el cambio de forma permanente (reductores, neutralizantes, champús específicos, protectores, acondicionadores, entre otros). Productos y equipos homologados para limpieza, desinfección y esterilización de material y el entorno de trabajo. Lencería y vestimenta (bata, peinador, toallas, capas, gorros de plástico, protectores auditivos). Aparatos para el análisis del cabello y cuero cabelludo. Bandeja adaptable al cuello. Papeles de protección. Contenedores para material reciclable y contaminante. Equipos informáticos. Botiquín. Equipos de protección individual (EPI): guantes, mascarillas, gafas de protección ocular, entre otros. Aplicaciones digitales para la gestión de personal usuario y cambios de forma permanente del cabello.

## Productos y resultados

Elaboración de propuestas de cambio de forma permanente del cabello. Preparación del personal usuario, el entorno de trabajo y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para el cambio de forma permanente del cabello. Técnicas de cambio de forma permanente del cabello para conseguir un efecto de rizado, realizadas. Técnicas de cambio de forma permanente del cabello para conseguir un efecto de alisado, realizadas. Técnicas de «alisado de queratina» para el cambio de forma permanente del cabello, realizadas. Acabado del cambio de forma permanente, realizado.

## Información utilizada o generada

Normativa relativa a protección medioambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, «higiene industrial», señalización, entre otros. Normativa aplicable referente a procesos y salones de peluquería. Normativa referente al tratamiento de residuos. Normativa aplicable sobre utilización de cosméticos y otros productos sanitarios. Normativa aplicable sobre protección de datos personales. Estándares de calidad. Protocolos normalizados de aplicación de cambios de forma permanente del cabello. Protocolos de atención al personal usuario. Protocolos de trabajo personalizados. Propuestas de cambio de forma permanente del cabello. Protocolos de limpieza, desinfección y esterilización. Protocolo de gestión de residuos. Fichas técnicas. Información técnica de productos y aparatos. Programas audiovisuales y multimedia. Bibliografía científico-técnica especializada. Revistas profesionales. Láminas de anatomía y fisiología del cabello y cuero cabelludo. Láminas sobre los procesos de los cambios de forma permanentes del cabello. Manual de anatomía y fisiología de la piel y anexos. Información técnico-científica sobre los cambios de forma permanentes del cabello. Álbum de estilos de cambios de forma permanente. Manuales de higiene postural. Manuales de cosméticos para los cambios de forma permanente. Manuales técnicos de primeros auxilios. Programas audiovisuales y multimedia.

**Unidad de competencia 6: realizar técnicas de corte del cabello**

Nivel: 2

Código: UC2685\_2

*Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Seleccionar el estilo de corte de cabello en función de las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario para obtener el resultado deseado, seleccionando las técnicas y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) necesarios para ello.
- CR1.1 Las demandas, expectativas y necesidades del personal usuario en relación con el estilo y las técnicas de corte de cabello, así como posibles contraindicaciones para la realización de algún procedimiento técnico se identifican mediante la revisión de su ficha técnica, en su caso, y/o la realización de preguntas tipo, utilizando técnicas de comunicación asertiva y de escucha activa.
- CR1.2 La información correspondiente a la edad, proporciones, estatura, forma del cráneo y cuello, perfil y silueta, entre otros, junto con las características físicas del rostro (morfología, geometría y perfil, entre otras) del personal usuario se obtienen mediante observación directa, valorando estos datos para asesorarle en la selección del estilo de corte con la ayuda, en su caso, de aplicaciones digitales de tratamiento de imagen.
- CR1.3 El estado del cuero cabelludo y cabello del personal usuario se examina visualmente y mediante la utilización de equipos de análisis (lupa, microvisor, lámpara de Wood, entre otras) en su caso, detectando posibles alteraciones que contraindiquen la realización del corte de cabello y determinando las características individuales (densidad de cabello, largura, textura, forma, grosor, tipo, caída natural e implantación de remolinos entre otras) que limitan la elección de un estilo de corte u otro.
- CR1.4 El estilo de corte (básico, recto, capas, desfilados, entre otros) que mejor se adapta al personal usuario se selecciona, conjugando sus características, demandas, expectativas y necesidades con las tendencias y su imagen integral, elaborando bocetos mediante dibujos y/o la utilización de aplicaciones digitales de tratamiento de imagen.
- CR1.5 El resultado esperado del corte de cabello se propone al personal usuario para consensuarlo, informándole de los procedimientos técnicos y artísticos, tiempo de realización, coste y los cuidados necesarios para su mantenimiento (procedimientos a realizar en domicilio, cosméticos, entre otros).
- CR1.6 La técnica de corte de cabello y el material a utilizar para ello (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) se seleccionan en función de las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, así como del resultado a conseguir (volumen, textura y medidas), adaptando para ello el protocolo normalizado de trabajo.
- CR1.7 La información referente a las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, junto con las modificaciones realizadas en el protocolo de trabajo para su adaptación a las mismas (técnicas, material, precauciones, observaciones, entre otras), se registran en su ficha técnica mediante una aplicación digital de atención al personal usuario, informándole sobre las medidas utilizadas para la protección de datos personales, según la normativa aplicable en esta materia.
- RP2: Preparar al personal usuario, el entorno de trabajo y el material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para el corte de cabello, siguiendo protocolos de atención al personal usuario, de limpieza, desinfección y

esterilización, y de procedimientos de trabajo, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.

CR2.1 Las condiciones del entorno de trabajo se comprueban, verificando su estado de higiene (limpieza y desinfección), ambientación (ventilación, luz y temperatura, entre otros) y orden.

CR2.2 El personal se prepara atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene, seguridad e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.

CR2.3 Los aparatos, útiles y accesorios de corte (tijeras, navajas, máquinas de cortar pelo, entre otros) se comprueban antes de su utilización, verificando su conservación, funcionamiento y en condiciones higiénicas para su uso (limpieza, desinfección y/o esterilización).

CR2.4 Los cosméticos para la realización de las técnicas de corte de cabello se preparan, verificando sus condiciones de utilización (estado físico-químico, fecha de caducidad y/o PAO –vida útil después de su apertura–, entre otros).

CR2.5 Los equipos de protección individual para la prevención de riesgos en el personal usuario y profesional (mascarillas, vestimenta, entre otras) se preparan para su utilización en el proceso, siguiendo las instrucciones del protocolo de trabajo correspondiente.

CR2.6 El material a utilizar en la sesión de corte de cabello se ordena en el entorno de trabajo, de forma cronológica y facilitando su acceso, según los procedimientos técnicos a realizar.

CR2.7 Los aparatos, útiles y accesorios se acondicionan mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, según el caso, después de su uso, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolos posteriormente para evitar contaminaciones, registrando su realización en documentos normalizados, manteniendo en condiciones higiénicas la zona de trabajo y clasificando los residuos de forma separada para su recogida por la empresa encargada de su gestión según el protocolo de gestión de residuos.

CR2.8 El personal usuario se acomoda en la zona específica para el corte de cabello, en la posición anatómica requerida, protegiendo su ropa y cuello con la lencería específica (toallas, bata, entre otros) en función del procedimiento técnico a realizar.

CR2.9 El cabello se higieniza mediante productos específicos como champú, acondicionador, mascarilla, entre otros, siguiendo las indicaciones de la empresa fabricante.

RP3: Cortar el cabello siguiendo el protocolo personalizado establecido previamente para obtener el resultado acordado con el personal usuario, en condiciones de seguridad, salud y protección del medio ambiente.

CR3.1 Las particiones y secciones se realizan para ordenar el cabello, en función del tipo y estilo de corte, facilitando el proceso.

CR3.2 El cabello se corta, utilizando herramientas como navaja, tijera o máquina corta pelo, entre otras, siguiendo técnicas de corte (corte básico, recto, curvo, entresacado, degradado, capas, desfilados, entre otros) para conseguir el diseño acordado con el personal usuario, manteniendo el cabello con el grado de humedad necesario para su realización.

CR3.3 El volumen, textura y medidas obtenidas se comprueban, confirmando que los resultados obtenidos son acordes a la forma deseada por el personal usuario.

- CR3.4 El corte se personaliza, una vez secado el cabello, atendiendo a las características individuales del personal usuario (líneas de implantación, remolinos, densidad zonal, textura, entre otros), utilizando técnicas específicas de corte (entresacado, desfilado zonal, picoteado, entre otras).
- CR3.5 Los cosméticos de uso posterior (ceras, serum, gomina, laca, entre otros) se aplican en función de los estilos de acabado.
- CR3.6 El resultado obtenido se compara con las expectativas del personal usuario, realizando los retoques necesarios, evaluando el proceso realizado para proponer medidas que permitan su optimización e informándole con un lenguaje claro y sencillo sobre la durabilidad de los servicios prestados y el tiempo estimado para la próxima visita, así como las pautas a seguir para mantener el resultado obtenido, asesorando sobre productos cosméticos específicos, técnicas de aplicación y auto mantenimiento.
- CR3.7 La propuesta de venta de los productos cosméticos para la conservación y prolongación del efecto conseguido a través del corte de cabello se realiza, atendiendo al protocolo establecido e indicando al personal usuario la forma y frecuencia de aplicación del cosmético aconsejado.
- RP4: Prestar primeros auxilios para solventar situaciones de emergencia producidas durante la aplicación de técnicas de corte de cabello según el protocolo establecido por la dirección de la empresa.
- CR4.1 El botiquín se revisa periódicamente, comprobando la existencia de los productos y materiales necesarios para la realización de primeros auxilios en caso de accidente o incidente durante los procedimientos de corte.
- CR4.2 La información referente a los servicios de urgencias cercanos (teléfonos, centros sanitarios, farmacias, centros con dispositivos de desfibrilación –DESA–) se expone de forma visible en el centro de trabajo.
- CR4.3 El estado de salud del personal usuario se valora antes, durante y después de la realización del corte de cabello mediante la observación y realizando preguntas tipo, con el fin de detectar problemas de salud derivados de éste.
- CR4.4 Las lesiones u otras incidencias ocurridas durante la realización del corte de cabello (cortes, lipotimia, reacciones alérgicas, entre otros) se detectan prestando asistencia básica, dentro de su ámbito competencial, y en su caso avisando al servicio de urgencias.

#### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Sillón. Espejo. Taburete. Carro auxiliar. Lencería: capas, toallas, batas, collarines de papel, entre otros. Aparatos, utensilios y accesorios para el corte de cabello: peines, tijeras, navajas desechables, navajas de mango fijo o styling, maquinillas eléctricas, espejos de mano, pulverizadores, recipientes, cepillos, pinzas separadoras del cabello, entre otros. Cosméticos para antes y después del corte, antisépticos, entre otros. Protectores faciales adhesivos. Equipos de protección individual (EPI): guantes, mascarillas, máscaras faciales, gafas de protección ocular, entre otros. Equipos para desinfección y esterilización por medios físicos: radiaciones ultravioleta, autoclave, calor seco, entre otros. Productos homologados para la limpieza, desinfección y/o esterilización del entorno de trabajo y material. Aplicaciones digitales para el tratamiento

de la imagen y la gestión de personal usuario. Contenedores para el material desechable, reciclable y contaminante. Botiquín.

#### Productos y resultados

Selección del estilo de corte de cabello. Preparación del personal usuario, entorno de trabajo y material necesario para el corte de cabello. Corte de cabello, efectuado. Primeros auxilios, efectuados.

#### Información utilizada o generada

Normativa relativa a protección medioambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, «higiene industrial», señalización, entre otros. Normativa aplicable referente a procesos y salones de peluquería. Normativa referente al tratamiento de residuos. Normativa aplicable sobre utilización de cosméticos y otros productos sanitarios. Normativa aplicable sobre protección de datos personales. Estándares de calidad. Protocolos de trabajos técnicos de corte. Protocolos de atención al personal usuario. Protocolos de trabajo personalizados. Protocolo de limpieza, desinfección y esterilización. Protocolo de gestión de residuos. Protocolo de primeros auxilios. Ficha técnica. Información técnica de productos y aparatos. Programas audiovisuales y multimedia. Manuales de cosmetología. Álbum de estilos de corte de cabello. Programas audiovisuales y multimedia. Bibliografía técnico-científica especializada. Revistas profesionales. Manuales de higiene postural. Manuales técnicos y de primeros auxilios. Manuales para la prevención de riesgos en peluquería.

### **Unidad de competencia 7: realizar técnicas de barbería**

Nivel: 2

Código: UC2686\_2

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

RP1: Obtener información sobre las expectativas, demandas, necesidades y características físicas del personal usuario para la realización de procesos de barbería (rasurado, arreglo de barba y/o bigote, y recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos y vello de nariz, cejas y orejas) de forma individualizada, efectuando el diseño de barba y/o bigote, en su caso, y seleccionando las técnicas y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos).

CR1.1 Las expectativas, demandas y necesidades del personal usuario en relación con la realización de las técnicas de barbería, así como posibles contraindicaciones para la realización del algún procedimiento técnico se identifican mediante la revisión de su ficha técnica, en su caso, y/o la realización de preguntas tipo, utilizando técnicas de comunicación asertiva y de escucha activa.

CR1.2 La información correspondiente a la edad, proporciones, estatura, forma del cráneo y cuello, junto con las características físicas del rostro (morfología, geometría y perfil, entre otras) del personal usuario se obtiene mediante observación visual, valorando estos datos para asesorarle en la selección y adaptación del estilo de barba y/o bigote con la ayuda, en su caso, de aplicaciones digitales de tratamiento de imagen.

CR1.3 El estado de la piel del rostro se examina visualmente y mediante la utilización de equipos de análisis (lupa, microvisor, lámpara de Wood, entre otros), en su caso, y la realización de preguntas que permitan

- conocer las sensaciones del personal usuario al afeitarse, para detectar posibles alteraciones dermatológicas, que contraindiquen la realización de procesos de barbería, derivando al personal facultativo en caso de observar posibles patologías.
- CR1.4 La implantación del pelo del rostro se examina, detectando la posible presencia de remolinos, calvas, u otras características que puedan afectar a los resultados esperados.
- CR1.5 El estilo de barba y/o bigote se selecciona, en su caso, conjugando las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario con las tendencias y su imagen integral, elaborando un boceto previo personalizado, mediante la realización de un dibujo y/o la utilización de aplicaciones digitales de tratamiento de la imagen.
- CR1.6 Los protocolos de trabajo para el rasurado y/o arreglo de barba y bigote se modifican para adaptarlos a las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, seleccionando el material (lencería, aparatos, útiles, accesorios, cosméticos y otros productos) y realizando las modificaciones necesarias en cuanto a su utilización (técnicas, tiempos, formas cosméticas, entre otros).
- CR1.7 El diseño de barba y/o bigote se propone al personal usuario para su aprobación, asesorándole sobre su cuidado y mantenimiento.
- CR1.8 El resultado esperado del proceso de barbería a realizar se acuerda con el personal usuario, informándole de los procedimientos técnicos, tiempo de realización, coste y los cuidados necesarios para su mantenimiento (procedimientos a realizar en el domicilio, cosméticos, entre otros)
- CR1.9 La información referente a las expectativas, demandas, necesidades y características del personal usuario, junto con las modificaciones realizadas en el protocolo de trabajo para su adaptación a las mismas (técnicas, material, precauciones, observaciones, entre otras), se registran en la ficha técnica mediante una aplicación digital de atención al personal usuario, informándole sobre las medidas utilizadas para la protección de datos personales.
- RP2: Preparar al personal usuario, el entorno de trabajo y el material necesario para la realización de los procesos de barbería (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos), siguiendo los protocolos de atención al personal usuario, de limpieza, desinfección y esterilización y de procedimientos de trabajo, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.
- CR2.1 Las condiciones del entorno de trabajo se comprueban, verificando su estado de higiene (limpieza y desinfección), ambientación (ventilación, luz y temperatura, entre otros) y orden.
- CR2.2 La preparación para iniciar los procesos de barbería se realizan atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene, seguridad e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.
- CR2.3 Los aparatos, útiles y accesorios a utilizar se preparan, verificando sus condiciones de higiene (limpieza, desinfección y/o esterilización), protección, conservación y funcionamiento.
- CR2.4 Los cosméticos para la realización de los procesos de barbería se preparan, verificando sus condiciones de utilización (estado físico-químico, fecha de caducidad y/o PAO –vida útil después de su apertura–).
- CR2.5 Los equipos de protección individual para la prevención de riesgos en el personal usuario y profesional (mascarillas, guantes, vestimenta,

- entre otra) se preparan para su utilización en el proceso, siguiendo las instrucciones del protocolo de trabajo correspondiente.
- CR2.6 El material a utilizar en la sesión de barbería se ordena en el entorno de trabajo, de forma cronológica y facilitando su acceso, según los procedimientos técnicos a realizar.
- CR2.7 Los aparatos, útiles y accesorios se acondicionan mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, según el caso, después de su uso, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolos posteriormente para evitar contaminaciones, registrando su realización en documentos normalizados, manteniendo en condiciones higiénicas la zona de trabajo y clasificando los residuos de forma separada para su recogida por la empresa encargada de su gestión según el protocolo de gestión de residuos.
- CR2.8 El personal usuario se acomoda en el sillón de barbería, protegiendo su ropa y cuello con la lencería y vestimenta de protección necesaria (toallas, bata, entre otros) en función del procedimiento técnico a utilizar.
- RP3: Afeitarse la barba y/o bigote, siguiendo el protocolo de trabajo personalizado, para conseguir el resultado de rasurado esperado, en condiciones de seguridad, salud y protección del medio ambiente.
- CR3.1 La piel se acondiciona, utilizando el cosmético preparador y paños húmedos calientes y/o el aparato generador de vapor y de vapor ozono, seleccionándolos en función del tipo de piel y pelo, para humectar e hidratar la piel, dilatando el poro y facilitando el afeitado.
- CR3.2 El cosmético específico para el afeitado se aplica, utilizando una brocha o de forma manual, para ablandar la barba y deslizar la cuchilla.
- CR3.3 La barba y/o bigote se afeitan, utilizando para ello una navaja de hoja desechable, siguiendo la técnica establecida en el protocolo de afeitado, deslizando el filo de la navaja a favor del nacimiento del pelo para la primera pasada y en contra del nacimiento del pelo para la segunda pasada, en el caso que fuera necesario.
- CR3.4 La piel se acondiciona después del afeitado, eliminando los restos de producto y pelo cortado mediante un paño o toalla humedecida, y aplicando cosméticos específicos para cerrar los poros, calmar, hidratar y proteger mediante la realización de maniobras de masaje que ayuden a su distribución y penetración.
- CR3.5 El resultado obtenido se compara con las expectativas del personal usuario, realizando los retoques necesarios, evaluando el proceso realizado para proponer medidas que permitan su optimización.
- CR3.6 Los cuidados de la piel del rostro tras el afeitado se comunican al personal usuario para asesorarle sobre su mantenimiento, informándole sobre los cosméticos o técnicas indicadas, su frecuencia y forma de aplicación.
- CR3.7 La venta de los productos cosméticos para los cuidados de la piel del rostro después del afeitado se propone, atendiendo al protocolo establecido e indicando al personal usuario la forma y frecuencia de aplicación.
- RP4: Arreglar la barba y/o bigote, siguiendo el protocolo de trabajo personalizado para conseguir el resultado esperado, en condiciones de seguridad, salud y protección del medio ambiente.

- CR4.1 Las medidas y contornos de la barba y/o bigote se adaptan al diseño realizado, en función de las características anatómicas y morfológicas del personal usuario.
- CR4.2 La barba y/o bigote se prepara para su tratamiento, aplicando, en su caso, los productos específicos para su limpieza y acondicionamiento, siguiendo las indicaciones de la empresa fabricante.
- CR4.3 Las técnicas para el corte o arreglo de la barba y/o bigote (máquina cortapelo con y sin realce, tijera sobre peine, degradados, vaciado en zonas muy pobladas, entre otras) se efectúan utilizando útiles, instrumentos y accesorios específicos para conseguir el diseño propuesto, perfilando los bordes y observando las simetrías.
- CR4.4 El resultado obtenido se compara con el diseño propuesto, realizando los retoques necesarios hasta conseguir las expectativas del personal usuario, evaluando el proceso realizado para proponer medidas que permitan su optimización.
- CR4.5 Los cuidados de la piel y pelo del rostro tras el tratamiento se comunican al personal usuario para asesorarle sobre su mantenimiento, informándole sobre los cosméticos y/o técnicas que están indicadas, su frecuencia y forma de aplicación.
- CR4.6 La venta de los productos cosméticos para el mantenimiento del resultado obtenido y el cuidado de la piel de rostro y la barba y/o bigote se propone, atendiendo al protocolo establecido e indicando al personal usuario la forma y frecuencia de aplicación.
- RP5: Efectuar el recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos y vello de nariz, cejas y orejas, para la mejora de su imagen personal, en condiciones de seguridad, salud y protección del medio ambiente.
- CR5.1 La línea de implantación del cabello en la nuca baja y zona de laterales (patillas) se modifica para obtener la forma deseada, realizando técnicas de corte (sombreado, desvanecido, degradado, rasurado, entre otras).
- CR5.2 La zona comprendida entre la implantación del cabello en la nuca baja hasta la base del cuello, se rasura con herramientas específicas (navaja, afeitadora, entre otras), siguiendo las medidas de seguridad y salud aplicables.
- CR5.3 La zona de pómulos, en su caso, se epila, aplicando el método apropiado a la cantidad de vello existente (cera, hilo, pinza, entre otros), finalizando con productos específicos post depilatorios.
- CR5.4 El vello que sobresale de la nariz, en su caso, se recorta, utilizando herramientas o aparatos específicos (tijera de punta redondeada, maquina rasuradora, entre otras), epilando, si fuera necesario, la zona exterior de las aberturas nasales o narinas externas.
- CR5.5 El pelo de las cejas, en su caso, se recorta, utilizando el método apropiado a la cantidad y largura existente (tijera sobre peine, maquina cortapelo con realce, entre otras), epilando las zonas necesarias (entrecejo, borde, entre otras) en función del rostro y forma deseada por el personal usuario y finalizando con productos específicos post depilatorios.
- CR5.6 El pelo de las orejas, en su caso, se recorta, utilizando herramientas o aparatos específicos (tijera de punta redondeada, maquina rasuradora, entre otras) principalmente en la zona del trago, epilando el resto del pabellón auricular, aplicando el método apropiado a la cantidad de vello existente (cera, hilo, pinza, entre otros), finalizando con productos específicos post depilatorios.

- RP6: Prestar primeros auxilios para solventar situaciones de emergencia producidas durante la aplicación de técnicas de barbería, según el protocolo establecido por la dirección de la empresa.
- CR6.1 El botiquín se revisa periódicamente, comprobando la existencia de los productos y materiales necesarios para la realización de primeros auxilios en caso de accidente o incidente durante los procedimientos a realizar.
- CR6.2 La información referente a los servicios de urgencias cercanos (teléfonos, centros sanitarios, farmacias, centros con dispositivos de desfibrilación –DESA–) se expone de forma visible en el centro de trabajo.
- CR6.3 El estado de salud del personal usuario se valora antes, durante y después de la aplicación de las técnicas de barbería mediante la observación y realizando preguntas tipo, con el fin de detectar problemas de salud derivados de éste.
- CR6.4 Las lesiones u otras incidencias ocurridas durante la aplicación de las técnicas de barbería (cortes, lipotimia, reacciones alérgicas, entre otros) se detectan prestando asistencia básica de primeros auxilios, dentro de su ámbito competencial, y en su caso avisando al servicio de urgencias.

#### *Contexto profesional*

##### Medios de producción

Sillón de barbería. Tocador. Carritos auxiliares. Taburetes. Lencería: capas, toallas, batas, collarines de papel, entre otros. Utensilios y accesorios para barbería: navajas (barbera, de cuchillas, entre otras), brochas, pulverizadores, recipientes, cepillos, espejos de mano, lupas, paletinas, espátulas, pinzas de depilar, kit de hilo de depilar, peines, tijeras, suavizadores de barba, entre otros. Maquinillas eléctricas para el arreglo de barba y bigote. Aparatos generadores de vapor y de vapor ozono. Vaporales faciales. Fundidores de cera facial. Productos cosméticos para antes y después del afeitado, antisépticos, entre otros. Polvos de talco. Algodón. Equipos para desinfección y esterilización por medios físicos: radiaciones ultravioleta, autoclave, calor seco, entre otros. Productos homologados para la limpieza, desinfección y/o esterilización del entorno de trabajo y material. Aplicaciones digitales para el tratamiento de la imagen y la gestión de personal usuario. Contenedores para el material desechable, reciclable y contaminante. Equipos de protección individual para el personal usuario y el profesional (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros). Botiquín.

##### Productos y resultados

Obtención de información sobre las expectativas, demandas, necesidades y características físicas del personal usuario. Preparación del personal usuario, entorno de trabajo y material necesario para la realización de los procesos de barbería. Afeitado de la barba y/o bigote. Arreglo de barba y/o bigote. Recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos y vello de nariz, cejas y orejas. Primeros auxilios efectuados.

##### Información utilizada o generada

Normativa relativa a protección medioambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, «higiene industrial», señalización, entre otros. Normativa aplicable referente a procesos y salones de peluquería. Normativa referente al tratamiento de residuos. Normativa aplicable sobre utilización de cosméticos y otros productos sanitarios.

Normativa aplicable sobre protección de datos personales. Estándares de calidad. Protocolos de trabajos técnicos de diseño de barba y/o bigote, afeitado y arreglo. Protocolo de atención al personal usuario. Protocolo de limpieza, desinfección y esterilización. Protocolo de gestión de residuos. Protocolo de primeros auxilios. Ficha técnica. Álbum de estilos en los procesos de barbería. Manuales de cosmetología. Manuales técnicos y de primeros auxilios. Manuales de higiene postural. Bibliografía técnica-científico especializada. Revistas profesionales. Manuales para la prevención de riesgos en los procesos de barbería.

## **Unidad de competencia 8: vender productos y servicios para la imagen personal**

Nivel: 2

Código: UC0352\_2

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- CR2.2 Las técnicas para detectar e identificar las demandas y necesidades de la clientela se aplican, mediante atención personalizada, realizando preguntas guiadas y aportando un valor a cada fase del proceso.
- CR2.3 Las necesidades y demandas de la clientela se obtienen realizando una escucha activa para obtener datos relativos a sus costumbres, hábitos y cuidados personales, determinando los productos y/o servicios que solicita.
- RP3: Informar a la clientela sobre las características del producto o servicio que da respuesta a sus necesidades y demandas, utilizando argumentos técnicos: composición, efectos y mecanismos de actuación entre otros, de manera ordenada y demostrando habilidades en comunicación.
- CR3.1 La información sobre los aparatos y útiles de uso en Imagen Personal que dan respuesta a las demandas de la clientela, se comunican especificando el material con el que están fabricados, consumo de energía u otros aspectos relevantes; destacando, en su caso, la novedad del producto.
- CR3.2 El producto cosmético que da respuesta a las necesidades y demandas de la clientela se selecciona, para informarle de su función y efectos, especificando sus características de color, olor, textura, composición y propiedades, entre otros.
- CR3.3 La información suministrada se ordena para expresarla en un lenguaje claro y comprensible, apoyando la información en argumentos técnicos y en los criterios de selección del producto cosmético.
- CR3.4 Orientar a la clientela sobre los servicios o tratamientos de imagen personal que responden a sus expectativas, determinando sus necesidades para personalizar el tratamiento.
- CR3.5 La propuesta profesional se comunica a la clientela para informar sobre su contenido; integrando, en su caso, diferentes procedimientos técnicos y cumpliendo las normas deontológicas de actuación profesional aplicables.
- RP4: Realizar demostraciones de cosméticos, útiles y/o aparatos, mediante la aplicación de técnicas específicas de Imagen Personal, para asesorar sobre su utilización, destacando las características y propiedades que lo hacen idóneo para la clientela.
- CR4.1 En la presentación de un producto o equipo de Imagen Personal, se resaltan las cualidades y aspectos relevantes del mismo, su relación calidad/precio, ventajas/desventajas y diversidad de usos, entre otros, utilizando los argumentos en función de las necesidades de la clientela.
- CR4.2 El cosmético se muestra a la clientela resaltando las características de su presentación, relación capacidad-contenido del envase, cualidades cosméticas, para identificar las diferencias respecto a otros de similar efecto.
- CR4.3 La elección del modelo o soporte sobre el que se llevará a cabo la demostración, se realiza en función de las características del producto, minimizando el riesgo de fracaso en la demostración.
- CR4.4 El mantenimiento de uso y las pautas de conservación de los productos, útiles y aparatos se comunican a la clientela, informando sobre las especificidades dadas por el fabricante.
- CR4.5 La aplicación de cosméticos decorativos de maquillaje se demuestran a la clientela para proporcionarle pautas de utilización, facilitando el auto-maquillaje.

- CR4.6 La demanda de la clientela, en el caso de no cerrar la venta, se satisface proponiendo una alternativa para ofrecer otro producto o servicio propio o derivándole a otros profesionales o establecimientos con los que existen acuerdos.
- CR4.7 La decisión de compra de la clientela se refuerza felicitándole por su elección y agradeciendo la confianza depositada en el profesional o establecimiento, ofreciendo atención y seguimiento post venta para cualquier tipo de duda que pueda surgirle tras realizar la compra y abandonar el establecimiento.
- RP5: Realizar procesos de seguimiento que permitan mejorar la eficacia de las acciones de venta y de prestación del servicio, garantizando la satisfacción de la clientela.
- CR5.1 El seguimiento post venta se efectúa para comprobar la satisfacción de la clientela, obteniendo información sobre la venta, a través de encuestas personalizadas y comunicación directa.
- CR5.2 El grado de satisfacción de la clientela respecto a la venta realizada y al trato recibido se evalúa para su seguimiento, mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, anotando las posibles incidencias.
- CR5.3 Las técnicas de fidelización de la clientela se aplican permitiendo evaluar la eficacia e idoneidad de la venta para conseguir la repetición o el consumo de otros productos o servicios.
- CR5.4 Las fichas de la clientela se cumplimentan, para realizar el seguimiento de la venta, recogiendo los datos significativos que permitan evaluar la eficacia e idoneidad del producto o servicio.
- CR5.5 Las ofertas, promociones, o lanzamientos se comunican al cliente, en función de la información recopilada para proponerle la repetición o el consumo de otros productos y/o servicios o la oferta de los mismos a sus familiares y amigos.
- CR5.6 Los resultados de las acciones promocionales se evalúan para proponer cambios en los productos o servicios ofertados y definiendo acciones que permitan mejorar su eficacia y la fidelización de la clientela.
- CR5.7 La calidad de los servicios prestados se valora, comparando la información obtenida con los indicadores de calidad establecidos por la empresa, para la mejora del servicio y la atención a la clientela.
- RP6: Atender en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes, resolviendo cada caso, siguiendo los criterios y procedimientos establecidos por la empresa y la normativa aplicable.
- CR6.1 La queja o reclamación presentada por la clientela, de forma presencial o no presencial, se atiende para su resolución, adoptando una actitud positiva y un estilo asertivo.
- CR6.2 La naturaleza de la reclamación se identifica, para informar a la clientela del proceso a seguir, cumplimentando la documentación requerida y siguiendo el procedimiento establecido según normativa aplicable.
- CR6.3 Las quejas o reclamaciones resuelven, adoptando una postura segura y mostrando interés para presentar aquellas posibilidades que faciliten el acuerdo con e la clientela, aplicando los criterios establecidos por la empresa y si sobrepasa la responsabilidad asignada, se transmite al superior jerárquico con rapidez.

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

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Equipos, materiales y productos de Imagen Personal objeto de promoción, demostración y/o venta. Equipos informáticos con soporte informático específico, conexión a Internet, programa de gestión de la clientela, agenda electrónica, televisión digital. Equipo de videoconferencia. Programas (entornos de usuario): hojas de cálculo, bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones informáticas para realización de presentaciones, aplicación de gestión de correo electrónico, aplicaciones informáticas de gestión de mensajería móvil, navegadores de Internet.

#### Productos y resultados

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

#### Información utilizada o generada

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

### **Módulo formativo 1: lavado y masaje de cuero cabelludo y cabello**

Nivel: 1

Código: MF0058\_1

Asociado a la UC: PREPARAR LOS EQUIPOS Y LAVAR Y ACONDICIONAR EL CABELLO Y CUERO CABELLUDO

Duración: 90 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Ordenar la zona de trabajo, organizando los materiales, útiles y aparatos para la aplicación de técnicas de lavado y masaje del cabello y cuero cabelludo, cumpliendo las normas de seguridad e higiene aplicables.

CE1.1 Preparar el salón de peluquería realizando su limpieza y ventilación, y comprobando la temperatura, iluminación y ambientación, siguiendo las indicaciones dadas y/o el protocolo de actuación establecido.

CE1.2 En un supuesto práctico de preparación del entorno de trabajo, siguiendo unas directrices dadas:

- Aplicar técnicas de limpieza, desinfección o esterilización para la preparación de la zona de trabajo en función del tipo de contaminantes, las características del material y el uso al que estén destinados.
- CE1.3 En un supuesto práctico de preparación de los útiles, accesorios y materiales para la realización de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo:
- Aplicar técnicas de desinfección y/o esterilización de los útiles y accesorios en función del tipo de material con el que estén fabricados y el uso al que se destinen, utilizando los métodos y técnicas requeridas para su preparación y cumpliendo las normas de seguridad e higiene aplicables.
- CE1.4 Explicar las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal, del profesional de peluquería, indicando los casos en que es conveniente utilizar guantes para proteger las manos y de qué tipo.
- C2: Reconocer las alteraciones del cuero cabelludo y cabello, describiendo sus características y técnicas a utilizar para su observación o análisis, acomodando al modelo en función del servicio que se va a realizar y elaborando la ficha técnica.
- CE2.1 Indicar la estructura del cabello, sus características y clasificación, identificando sus alteraciones más frecuentes (caspa, grasa, alopecia, otras).
- CE2.2 Explicar las pautas a seguir en la observación del cuero cabelludo y cabello, determinando su tipo y estado, reflejando todos los datos en la ficha técnica.
- CE2.3 Explicar los componentes de la suciedad del cabello y cuero cabelludo relacionándolos con la composición y mecanismos de actuación del champú y del acondicionador capilar.
- CE2.4 Explicar la preparación y protección del modelo en función del tipo de servicio a realizar.
- CE2.5 Describir las posiciones ergonómicas indicadas en los procesos de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo, escenificando las posturas del modelo y del profesional.
- C3: Aplicar las técnicas de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo adaptándolas a cada modelo y en función de la técnica que se va a realizar, manteniendo las condiciones de seguridad e higiene postural.
- CE3.1 Describir las diferencias entre las técnicas de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo en función del servicio técnico, determinando si se realizan a continuación o con anterioridad.
- CE3.2 Enumerar los cosméticos que se utilizan en el proceso de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo, indicando sus funciones y precauciones de uso.
- CE3.3 En un supuesto práctico de realización de la técnica de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo sobre modelo:
- Acomodar al modelo en la posición ergonómica indicada, aplicando las medidas de protección.
  - Preparar los cosméticos de higiene y acondicionamiento capilar indicados, bajo supervisión del técnico responsable.

- Aplicar la técnica de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo en función de sus características y del servicio que se va a realizar al modelo.
  - Aplicar la técnica de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo sobre melena larga, llevando el producto desde la raíz a las puntas, utilizando en su caso un peine de púa ancha, para incidir en las zonas de mayor acumulación de suciedad y eliminando los restos con abundante agua.
  - Aplicar la técnica de acondicionamiento capilar ejecutando con destreza las maniobras de aplicación.
- CE3.4 En un supuesto práctico de identificación de los gastos en el consumo energético y de cosméticos durante el proceso de lavado y acondicionamiento del cuero cabelludo y cabello:
- Aplicar protocolos que permitan el control de los gastos de agua, electricidad y gas entre otros.
  - Indicar las dosis y/o unidades de cosméticos y lencería que se utilizan en el proceso de lavado de cabeza y acondicionador del cabello, ajustando la cantidad a cada caso, en función de las necesidades del modelo.
- C4: Aplicar técnicas de tratamiento capilar, en función de las necesidades del cuero cabelludo y cabello, siguiendo el protocolo establecido.
- CE4.1 Identificar las alteraciones del cuero cabelludo y cabello (grasa, pitiriasis, alopecia, entre otras) explicando sus características y cosméticos de tratamiento.
- CE4.2 Reconocer los medios, cosméticos y equipos que se utilizan para la aplicación de tratamiento capilar.
- CE4.3 En un supuesto práctico de aplicación de tratamiento capilar sobre modelo:
- Aplicar, bajo supervisión, los procedimientos de tratamiento previos al lavado de cuero cabelludo y cabello (peeling, oxigenoterapia, champú específico, entre otros) siguiendo el protocolo indicado por el fabricante.
  - Aplicar los cosméticos de tratamiento capilar (mascarillas, aceites esenciales, queratina, entre otros), bajo supervisión y siguiendo el protocolo indicado por el fabricante.
- CE4.4 Vigilar el tiempo de exposición de cada producto de tratamiento o equipo utilizado, retirando el cosmético o aparato y siguiendo las instrucciones dadas.
- C5: Aplicar técnicas de masaje capilar, respetando el orden, dirección, ritmo e intensidad indicados y siguiendo el protocolo establecido por la empresa.
- CE5.1 Citar los efectos que producen las maniobras de masaje capilar, identificando las alteraciones dermatológicas del cuero cabelludo que desaconsejen la aplicación de técnicas de masaje estético.
- CE5.2 Aplicar técnicas de masaje capilar observando los parámetros de intensidad, ritmo, zona, tiempo y dirección, en función de las directrices dadas e informando de las sensaciones a percibir.
- CE5.3 En un supuesto práctico de aplicación de masaje capilar sobre modelo:
- Preparar el puesto de trabajo donde se va a realizar el masaje, cuidando su higiene y el orden de los materiales.

- Acomodar al modelo, protegiéndole para la realización del masaje capilar.
- Aplicar las maniobras de masaje capilar respetando los parámetros de intensidad, dirección, ritmo y tiempo establecidos en el protocolo de trabajo.

CE5.4 Enumerar las causas de tipo técnico y de atención al cliente que puede dar lugar a deficiencias en la prestación de servicio de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo, proponiendo medidas que permitan adecuar los resultados obtenidos a los esperados.

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

C1 respecto a CE1.2 y CE1.3; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.3 y C5 respecto a CE5.3.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

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

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás; demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

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

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

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

### *Contenidos*

#### 1. Anatomía y fisiología del cuero cabelludo y cabello en los procesos de lavado y acondicionamiento capilar

La piel.

El cuero cabelludo.

El pelo: función, concepto, características y clasificación.

El cabello: estructura, características y clasificación.

Alteraciones más frecuentes del cuero cabelludo y cabello.

Suciedad del cabello.

Técnicas de observación del cabello y cuero cabelludo.

#### 2. Preparación de equipos y útiles para lavado y acondicionamiento de cabello y cuero cabelludo

Descripción de los equipos requeridos en el proceso de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo.

Preparación de la zona de trabajo.

Medidas para la limpieza y desinfección de útiles, equipos y accesorios.

Costes de servicios internos, de materias primas y de amortización de instalaciones y equipos.

#### 3. Lavado y acondicionado del cabello y cuero cabelludo

Cosméticos para la higiene del cabello y cuero cabelludo: Champús (concepto, composición, mecanismo de acción y tipos).

Cosméticos para el acondicionamiento del cabello: Acondicionadores (concepto, composición, mecanismo de acción y tipos).

Criterios para la selección de un champú y un acondicionador.

Normas de preparación y protección del cliente y del profesional para la realización del proceso de higiene y acondicionamiento capilar.

Posiciones anatómicas adecuadas para el cliente y el profesional al aplicar técnicas de higiene y acondicionamiento capilar.

Técnica de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo para procesos de cambio de forma del cabello: fases, aplicación y medios técnicos.

Técnica de lavado y acondicionamiento del cabello y cuero cabelludo para procesos de cambio de color del cabello: fases, aplicación y medios técnicos.

Técnica de acondicionamiento capilar: fases y aplicación.

Parámetros que definen la calidad de los procesos de higiene y acondicionamiento capilar.

Causas que originan deficiencias en el proceso de higiene y acondicionamiento capilar y medidas de corrección de las deficiencias detectadas.

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

##### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de técnicas de lavado y masaje del cabello y cuero cabelludo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

#### **Módulo formativo 2: protocolos normalizados de trabajo, preparación del entorno profesional y tratamientos estéticos capilares**

Nivel: 2

Código: MF0347\_2

Asociado a la UC: Realizar protocolos normalizados de trabajo, preparación del entorno profesional y cuidados estéticos capilares

Duración: 120 horas

## *Capacidades y criterios de evaluación*

- C1: Aplicar procedimientos de elaboración de protocolos de trabajo normalizados (atención de la persona usuaria; limpieza, desinfección y esterilización; procedimientos técnicos y artísticos), para la realización de procesos de peluquería según las características de las empresas y de su clientela, teniendo en cuenta el lugar donde puedan ser realizados (salón de belleza, domicilio, centros de institucionalización, entre otros), siguiendo la normativa aplicable en materia de seguridad y salud en empresas de servicios de peluquería, protección del medio ambiente y protección de datos personales, entre otra.
- CE1.1 Identificar la normativa aplicable en materia de seguridad y salud, protección del medio ambiente y protección de datos personales, de utilización en empresas de servicios de peluquería, obteniendo información sobre las normas a aplicar en los protocolos para la realización de procesos de peluquería.
- CE1.2 Interpretar protocolos normalizados de trabajo para prestar servicios de peluquería (atención a las personas usuarias; higiene, desinfección y esterilización; procedimientos técnicos y artísticos) según tipos de empresas de servicios de peluquería, adaptados para su aplicación en diferentes espacios (salón de belleza, domicilios, centros residenciales, entre otros), identificando en cada uno de ellos los objetivos a conseguir, fases, procedimientos técnicos, material (lencería, aparatos, utensilios, cosméticos y otros productos) y tiempos de realización, entre otros; y explicando las diferencias encontradas en cuanto a su adaptación según los lugares de aplicación.
- CE1.3 Elaborar protocolos de atención a personas usuarias en diferentes espacios para la prestación de servicios de peluquería (salones de belleza, domicilio, centros residenciales, entre otros) y en función de las características de las empresas y clientela, incluyendo las medidas a aplicar durante el concierto de la cita, la acogida, prestación del servicio y despedida, determinando los procedimientos para la protección de datos personales y la prevención de riesgos físicos, químicos y biológicos en los profesionales y personas usuarias.
- CE1.4 En un supuesto práctico de elaboración de un protocolo de limpieza, desinfección y esterilización de aparatos, útiles y accesorios en una empresa de servicios de peluquería, siguiendo la normativa aplicable sobre seguridad y salud:
- Determinar los métodos indicados para la limpieza y desinfección de los útiles y accesorios.
  - Determinar qué útiles y accesorios deben ser desinfectados y/o esterilizados en función de su composición y utilización.
  - Indicar la secuenciación y dosimetría en la aplicación de los procedimientos de desinfección y esterilización.
  - Describir los aparatos de los que se dispone en peluquería para desinfectar y esterilizar, indicando sus efectos y técnica de funcionamiento.
  - Indicar los métodos para aislar de posibles contaminantes los equipos ya desinfectados y/o esterilizados.
- CE1.5 En un supuesto práctico de elaboración de protocolos normalizados para la realización de procedimientos técnicos y artísticos (corte, cambios de color, cambios de forma temporal y permanente, recogidos, arreglo y rasurado de barba y bigote, entre otros) en una empresa de servicios de

peluquería, teniendo en cuenta sus características (oferta empresarial y medios técnicos disponibles, entre otras) y las de su clientela:

- Indicar los objetivos a conseguir con cada uno de los procedimientos técnicos a aplicar, valorando la importancia de la definición de objetivos en el proceso de elaboración de protocolos.
- Describir las técnicas de aplicación en cada uno de los procedimientos técnicos, indicando la secuenciación y temporalización de las fases de cada trabajo a realizar.
- Indicar el material necesario para el desarrollo de cada uno de los procedimientos técnicos (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos), explicando las condiciones de seguridad y salud que deben de tener, y en el caso de los cosméticos justificando su selección según sus cualidades (activos cosméticos, mecanismo de actuación, indicaciones, contraindicaciones, entre otras), forma cosmética, técnicas a realizar, criterios profesionales, resultado final y las posibles preferencias del personal usuario, indicando así mismo su preparación y manipulación.
- Explicar las características de los cosméticos seleccionados en los protocolos según sus condiciones de respeto frente a la salud de las personas y sostenibilidad medioambiental.
- Adaptar los protocolos elaborados en función de espacios donde pueden ser aplicados (salón de belleza, domicilios, centros residenciales, entre otros), realizando las modificaciones necesarias en función de las características de cada uno de ellos.

CE1.6 Identificar las medidas de protección personal que se deben utilizar para garantizar la salud del personal usuario y del profesional, indicando su forma de utilización y las consecuencias derivadas de su empleo de forma incorrecta.

CE1.7 Describir las medidas de sostenibilidad medioambiental a tener en cuenta en la realización de los servicios de peluquería, incluyendo las derivadas de la gestión de residuos, utilización de cosméticos, y consumo de energía y agua, entre otras.

C2: Aplicar técnicas de recepción y almacenamiento de materiales de peluquería (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos), identificando sus características y aplicaciones, para su conservación en condiciones de seguridad y salud.

CE2.1 Identificar los tipos de materiales recibidos de un pedido, controlando la fecha de caducidad y/o PAO (vida útil después de su apertura), en su caso, posibles alteraciones y coincidencia con el albarán.

CE2.2 Explicar procedimientos para el control del stock mínimo, stock mínimo operativo, stock de seguridad y stock máximo de materiales en un almacén de peluquería, mediante la supervisión del número de unidades de cada artículo almacenado y la realización de pedidos periódicos.

CE2.3 Listar los materiales inventariables que pueden encontrarse en un centro de peluquería, indicando sus condiciones de utilización según las instrucciones del fabricante y la normativa aplicable en materia de seguridad y salud, e indicando la zona de almacenamiento o situación según su tipo, uso y conservación, siguiendo para ello un protocolo de almacenamiento.

CE2.4 Indicar los factores ambientales que pueden alterar la composición de los cosméticos utilizados en peluquería, especificando las pautas de manipulación y conservación.

- CE2.5 Explicar las condiciones de manipulación de material y técnicas de conservación para la organización del almacén siguiendo el protocolo de almacenamiento establecido por una empresa.
- CE2.6 Explicar criterios de organización de un almacén, cumpliendo las condiciones de seguridad y salud para facilitar el acceso a los materiales y separar en zonas el material caducado o en mal estado y los residuos.
- CE2.7 En un supuesto práctico de recepción de un pedido de material de peluquería, para su colocación en un almacén, siguiendo un protocolo de almacenamiento, en condiciones de seguridad y salud:
- Comprobar el material y productos recibidos, identificando la fecha de caducidad, el estado de los envases y el material, así como su correlación con el albarán, detectando posibles alteraciones y/o defectos.
  - Registrar el pedido recibido indicando los datos de identificación (denominación, lote, fecha de caducidad y/o PAO vida útil después de su apertura, entre otras), incluyéndolo en el inventario.
  - Colocar el pedido, considerando las condiciones de conservación, fecha de caducidad, indicaciones del fabricante y los criterios de organización de la empresa.
- C3: Aplicar procedimientos de organización de instalaciones y materiales (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) en condiciones de seguridad y salud, siguiendo protocolos de gestión de residuos, y limpieza, desinfección y esterilización.
- CE3.1 Explicar los conceptos de limpieza, desinfección y esterilización, indicando los posibles contaminantes físicos, químicos y biológicos que pueden estar presentes en la realización de servicios de peluquería, así como las vías de transmisión de microorganismos en estos procesos.
- CE3.2 Clasificar los materiales empleados en los servicios de peluquería según el procedimiento indicado para su limpieza, desinfección y/o esterilización, teniendo en cuenta para ello el material de fabricación, indicaciones del fabricante y utilización, entre otros.
- CE3.3 Describir los procedimientos de limpieza, desinfección y/o esterilización, para acondicionar las instalaciones y materiales, teniendo en cuenta sus características, uso y el tipo de contaminante, indicando los métodos, equipos y productos reglamentados para ello, así como los procedimientos para aislar de posibles contaminantes los objetos ya desinfectados y/o esterilizados.
- CE3.4 En un supuesto práctico de acondicionamiento de instalaciones, incluyendo el mobiliario, en una empresa de servicios de peluquería, en condiciones de seguridad y salud:
- Protegerse con el equipo de protección individual adecuado para la realización del procedimiento.
  - Comprobar las condiciones de iluminación, ventilación y ambientación, entre otras, controlando la temperatura, luminosidad y humedad, entre otros parámetros.
  - Limpiar las superficies y mobiliario, utilizando los utensilios y productos reglamentados según el material de fabricación y siguiendo las instrucciones del fabricante.
  - Desinfectar las superficies y mobiliario, utilizando los utensilios y productos reglamentados según el material de fabricación y siguiendo las instrucciones del fabricante.

- Registrar el proceso de limpieza y desinfección en un documento normalizado, anotando los datos para su identificación (fecha, hora, material, productos utilizados, técnicas utilizadas, entre otros).

CE3.5 En un supuesto práctico de organización y preparación de material para una sesión de peluquería, siguiendo los protocolos de procedimientos técnicos a utilizar en la sesión:

- Identificar el material de lencería, aparatos, útiles y accesorios a utilizar, comprobando sus condiciones de conservación y funcionamiento, en su caso, así como su limpieza, desinfección y/o esterilización función del material de fabricación, instrucciones del fabricante y uso al que se destinen.
- Identificar los cosméticos y otros productos a utilizar, comprobando sus condiciones de conservación mediante la valoración de sus características físico-químicas y fechas de caducidad y/o PAO (fecha útil después de su apertura).
- Identificar el equipo de protección individual (EPI) y de protección al personal usuario necesario para la realización de la sesión de peluquería, valorando su importancia en la prevención de riesgos en los servicios de peluquería.
- Colocar el material a utilizar en la zona de trabajo, según el orden cronológico de utilización.

CE3.6 En un supuesto práctico de acondicionamiento de instalaciones y material después de una sesión de peluquería, en condiciones de seguridad y salud:

- Clasificar los materiales de un solo uso y resto de residuos en los contenedores específicos para su posterior eliminación en función de sus características (cortantes/punzantes, orgánicos, entre otros).
- Clasificar el material no desechable utilizado según el tipo de tratamiento que se debe realizar para garantizar su estado en condiciones de seguridad y salud (limpieza, desinfección y/o esterilización), justificando razonadamente, en función del tipo de material y su utilización, qué material y en qué situaciones se debe desinfectar o bien esterilizar.
- Limpiar, desinfectar y/o esterilizar el material no desechable utilizado, desmontándolo en caso necesario, utilizando los equipos, instrumental, productos y procedimientos reglamentados correspondientes, siguiendo las instrucciones del fabricante, protegiéndolo de una posible contaminación, almacenándolo en el lugar apropiado según su naturaleza y registrando la realización de estos procedimientos en documentos normalizados.
- Acondicionar la zona de trabajo para una nueva sesión de peluquería, mediante su limpieza y desinfección, utilizando el instrumental y los productos adecuados en las condiciones establecidas en un protocolo de limpieza, desinfección y esterilización.
- Reponer en la zona de trabajo el material desechable utilizado, comprobando que cumple las condiciones de seguridad y salud establecidas en el protocolo de trabajo.

C4: Aplicar procedimientos de atención al personal usuario en función de sus características, demandas, expectativas y necesidades, analizando el cabello y cuero cabelludo.

- CE4.1 Describir la estructura del pelo y sus ciclos de crecimiento, indicando sus características y funciones.
- CE4.2 Describir los tipos de cabello y cuero cabelludo, especificando sus características e influencia en los procesos de peluquería (higiene, corte, cambio de color, cambio temporal de forma, cambio permanente de forma, entre otros).
- CE4.3 Explicar las contraindicaciones o incompatibilidades parciales o absolutas para la realización de los servicios de peluquería (corte, cambio de color, cambio de forma, entre otros), con posibles problemas de salud que puedan presentar las personas usuarias, indicando las medidas que se deben seguir en estas situaciones (aplazamiento de la realización de los procedimientos, tomar medidas de especial cuidado en su realización, derivación a personal facultativo, entre otras).
- CE4.4 Describir los procedimientos utilizados para el examen del estado del cabello y cuero cabelludo mediante la observación, el tacto, y la utilización de aparatos de análisis (lupa, microvisor, microcámara, sebómetro, lámpara de Wood, entre otros), explicando el funcionamiento de cada uno de ellos.
- CE4.5 Describir las posibles alteraciones estructurales, cromáticas y de emulsión epicutánea del cabello, así como las posibles alteraciones, infecciones e infestaciones del cuero cabelludo, indicando sus repercusiones en la aplicación de los procedimientos técnicos de peluquería, las precauciones a tener en cuenta en los mismos y los criterios de derivación al personal facultativo, en su caso.
- CE4.6 Explicar la influencia de los factores exógenos y endógenos en la secreción del sebo en el cuero cabelludo, valorando la importancia de la seborrea como alteración capilar.
- CE4.7 Identificar los síntomas de la pitiriasis de origen cosmético, proponiendo medidas preventivas y paliativas.
- CE4.8 Describir los tipos de alopecia relacionándolos con sus causas y zonas de aparición, indicando los procedimientos utilizados para su detección.
- CE4.9 En un supuesto práctico de atención a un/a modelo para ofrecer servicios de peluquería según sus demandas, expectativas y necesidades, siguiendo protocolos de atención al personal usuario y de examen del estado del cabello y cuero cabelludo:
- Recibir al/a la modelo utilizando reglas de cortesía y respeto, protegiendo su intimidad con honestidad y sinceridad, y su integridad mediante la aplicación de las medidas de protección personal según los procedimientos técnicos a realizar.
  - Identificar sus demandas y expectativas, así como la existencia de problemas de salud que puedan ser incompatibles con algún procedimiento técnico de peluquería, incluyendo posibles antecedentes de sensibilización a productos, mediante la realización de preguntas guiadas y utilizando técnicas de comunicación asertiva y de escucha activa.
  - Examinar el estado del cabello y cuero cabelludo mediante la observación, el tacto, en su caso, y la utilización de aparatos de análisis (lupa, microvisor, microcámara, sebómetro, medidor del grado de hidratación, entre otros), identificando sus características (longitud y grosor del cabello, coloración, hidratación, permeabilidad, entre otras), el grado de secreción de sebo y niveles de caspa, en su caso, y detectando posibles infecciones o infestaciones, así como otras alteraciones que hagan que se deban seguir medidas de especial cuidado o que sea incompatible la realización de algún procedimiento técnico de peluquería.

- Comunicar al/a la modelo las posibles alteraciones detectadas en el cabello y cuero cabelludo que puedan contraindicar de forma absoluta o relativa la realización de algún procedimiento de peluquería, indicando su posible derivación a personal facultativo en caso necesario.
  - Identificar los servicios de peluquería necesarios para cubrir las demandas, necesidades y expectativas del/de la modelo, comunicando su idoneidad, coste y tiempo aproximado de realización, junto con los procedimientos y cosméticos recomendados para el mantenimiento de los resultados.
  - Registrar la información obtenida en una ficha de personal usuario, utilizando para ello una aplicación informática, indicando sus demandas, expectativas, contraindicaciones para servicios de peluquería y medidas de especial cuidado a tener en cuenta en los procedimientos técnicos.
  - Cumplimentar el documento para la recogida y tratamiento de la información del/de la modelo, informándole sobre su confidencialidad según la normativa de protección de datos aplicable.
- C5: Aplicar procedimientos de selección de material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) en función de los resultados del análisis capilar, las técnicas a aplicar y las demandas, necesidades y expectativas de las personas usuarias, en condiciones de seguridad y salud.
- CE5.1 Explicar los criterios de selección de materiales (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para la realización de procedimientos técnicos de peluquería, adecuándolos a los requerimientos de las técnicas a seguir y a las condiciones del cabello y cuero cabelludo.
- CE5.2 Identificar los materiales (lencería, aparatos, útiles, accesorio y cosméticos) utilizados en los procesos de peluquería, indicando sus funciones, requerimientos técnicos, funcionamiento, aplicación, precauciones, indicaciones, contraindicaciones y las medidas para su conservación y mantenimiento.
- CE5.3 Describir las características de los cosméticos (químicos y vegetales) empleados en peluquería, según su composición, forma cosmética, efectos y mecanismos de actuación, para adecuarlos tanto a la técnica como a la persona.
- CE5.4 En un supuesto práctico de selección de material para una sesión de peluquería, siguiendo los protocolos de procedimientos técnicos a utilizar en la sesión:
- Identificar el material de lencería, aparatos, útiles y accesorios a utilizar, comprobando sus condiciones de conservación y funcionamiento, en su caso, así como de acondicionamiento (limpieza, desinfección y/o esterilización).
  - Programar los aparatos, realizando las operaciones que permitan calcular los parámetros para su aplicación, teniendo en cuenta el protocolo, posibles características del personal usuario y las indicaciones de los fabricantes.
  - Identificar los cosméticos a utilizar, comprobando sus condiciones de conservación mediante la valoración de sus características físico-químicas y fechas de caducidad y/o PAO (fecha útil después de su apertura).
  - Realizar operaciones físico-químicas para la manipulación de los cosméticos que así lo requieran según indicación de los protocolos.

- Identificar los equipos de protección individual (EPI) y de protección al personal usuario necesario para la realización de la sesión de peluquería, valorando su importancia en la prevención de riesgos en los servicios de peluquería.
- C6: Aplicar tratamientos estéticos de las alteraciones no patológicas del cuero cabelludo y del cabello, bajo supervisión de la persona responsable, siguiendo un protocolo de trabajo, en condiciones de seguridad e higiene.
- CE6.1 Identificar los aparatos, útiles y accesorios utilizados en la aplicación de tratamientos cosméticos capilares, describiendo el funcionamiento de los aparatos y los criterios para la fijación de los parámetros de aplicación.
- CE6.2 Identificar los cosméticos utilizados en la realización de tratamientos estéticos capilares, indicando sus características, utilización y procedimiento de preparación según las instrucciones del fabricante, explicando condiciones de seguridad y salud.
- CE6.3 Describir la secuencia y mecanismos de aplicación de los cosméticos para el tratamiento de alteraciones capilares, indicando las técnicas (manuales y/o con aparatos) que favorecen la penetración de los mismos, considerando la localización de las alteraciones y las características del personal usuario.
- CE6.4 Explicar los mecanismos de preparación del cabello y cuero cabelludo (masaje, cepillado, aplicación de calor, particiones, entre otras) para recibir el tratamiento capilar, especificando sus funciones e indicaciones.
- CE6.5 En un supuesto práctico de realización de un tratamiento cosmético capilar sobre modelo con una alteración no patológica del cabello y/o cuero cabelludo, bajo supervisión de la persona responsable, siguiendo un protocolo de trabajo:
- Identificar posibles contraindicaciones al tratamiento propuesto, personalizándolo o realizando una nueva propuesta, en su caso.
  - Informar al modelo el tratamiento a realizar y las sensaciones que puede tener durante la aplicación de los cosméticos y aparatos, utilizando un lenguaje claro y preciso.
  - Acomodar al/a la modelo según los requerimientos del procedimiento a realizar, favoreciendo posturas ergonómicas.
  - Aplicar las medidas de protección personal y del modelo que garanticen unas condiciones de seguridad e higiene máximas en la aplicación del tratamiento.
  - Aplicar técnicas de preparación del cabello y cuero cabelludo en función del tratamiento a aplicar (higiene capilar, particiones, entre otras).
  - Aplicar técnicas de masaje capilar, en su caso, respetando los parámetros en función de los efectos que se deseen conseguir, teniendo en cuenta las indicaciones y contraindicaciones y adaptándolas al tratamiento a realizar.
  - Preparar el material a utilizar, comprobando que se encuentran en condiciones de funcionamiento, seguridad y salud para su aplicación, y realizando en el caso de los cosméticos las operaciones físico-químicas requeridas.
  - Programar los aparatos, calculando los parámetros para su aplicación, teniendo en cuenta el protocolo personalizado del tratamiento, las características del modelo y las indicaciones del fabricante.
  - Aplicar los cosméticos para el tratamiento, siguiendo el protocolo personalizado y utilizando las técnicas que favorezcan la penetración de los mismos.

- Analizar el resultado final del tratamiento estético capilar, identificando aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.
- C7: Aplicar técnicas de primeros auxilios ante situaciones de emergencia producidas durante los servicios de peluquería, siguiendo un protocolo establecido por la dirección de la empresa.
- CE7.1 Describir las reacciones adversas que pueden surgir durante la realización de servicios de peluquería, relacionándolas con el estado general de salud del personal usuario.
  - CE7.2 Identificar las condiciones de salud que puedan dar lugar a reacciones adversas durante los procesos de peluquería, especialmente en la aplicación de cosméticos potencialmente irritantes o sensibilizantes, mediante preguntas tipo y técnicas de observación.
  - CE7.3 Explicar las sensaciones y reacciones que puede percibir el personal usuario durante la aplicación de los trabajos técnicos y tratamientos de peluquería, diferenciando aquellas que forman parte del proceso, de las anómalas que requieran tomar medidas especiales para evitar riesgos o realizar actuaciones de primeros auxilios.
  - CE7.4 Explicar las técnicas de primeros auxilios aplicables ante reacciones adversas a cosméticos, especificando en qué casos hay que derivar al personal facultativo o solicitar el traslado del personal usuario a un centro sanitario.
  - CE7.5 Describir el material que debe contener un botiquín de primeros auxilios para la actuación ante situaciones de emergencia, indicando las funciones y objetivos de cada uno de los artículos contenidos en él.
  - CE7.6 En un supuesto práctico de actuación ante una situación de emergencia, sobre modelo, siguiendo un protocolo de primeros auxilios:
    - Identificar el estado general de salud del/de la modelo mediante la observación y la realización de preguntas tipo.
    - Aplicar técnicas de primeros auxilios, según las alteraciones del estado de salud del/de la modelo detectadas, siguiendo las indicaciones del protocolo.
    - Derivar al/a la modelo a un centro sanitario, en caso necesario.
    - Registrar en la ficha técnica la información generada, para futuros servicios, garantizando la confidencialidad de los datos.
- C8: Aplicar técnicas de evaluación de la calidad de los servicios de peluquería, proponiendo medidas correctoras que permitan corregir las desviaciones detectadas.
- CE8.1 Identificar los aspectos que han de ser evaluados en la realización de servicios de peluquería para determinar su calidad, incluyendo el grado de satisfacción del personal usuario, indicando de qué forma se podría realizar esta evaluación.
  - CE8.2 Enumerar las causas, de carácter técnico o de atención personal, que pueden originar deficiencias en los servicios de peluquería, indicando posibles medidas para evitarlas.
  - CE8.3 Valorar la importancia que tiene la aplicación de las medidas higiénico-sanitarias para garantizar la seguridad de las personas usuarias y los profesionales, indicando las consecuencias que se pueden producir si estas medidas no se llevan a cabo o se aplican incorrectamente.
  - CE8.4 Valorar la importancia que tiene la aplicación de medidas de atención al personal usuario para actuar con respeto y proteger su intimidad, indicando propuestas para su correcta realización.

CE8.5 En un supuesto práctico de evaluación de la calidad de un servicio de peluquería, proponiendo medidas correctoras:

- Detectar las desviaciones producidas referentes a la atención al personal usuario y los resultados obtenidos con respecto a los previstos, utilizando para ello indicadores de calidad y estándares de calidad establecidos por la empresa.
- Proponer medidas que permitan corregir las deficiencias detectadas y optimizar los resultados en la prestación del servicio de peluquería.

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

C1 respecto a CE1.4 y CE1.5; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.4, CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.9; C5 respecto a CE5.4; C5 respecto a CE5.4; C6 respecto a CE6.5; C7 respecto a CE7.6; C8 respecto a CE8.5.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

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

## *Contenidos*

### 1. Protocolos normalizados de trabajo para la prestación de servicios de peluquería

Normativa en materia de seguridad y salud, protección de datos personales, sostenibilidad medioambiental, entre otra, aplicable para la elaboración de protocolos de trabajo en los servicios de peluquería

Normativa aplicable referente la realización de servicios de peluquería en locales específicos (salones de belleza, peluquerías, entre otros), domicilios y centros de institucionalización.

Elaboración de protocolos de trabajo normalizados: de atención a las personas usuarias; limpieza, desinfección y esterilización; procedimientos técnicos y artísticos (higiene y acondicionamiento, cambios de forma temporal o permanente del cabello, cambios de color, corte de cabello, arreglo y rasurado de barba y bigote, recogidos, cuidados capilares de las alteraciones estéticas, entre otros). Estructura y elementos en los protocolos: objetivos, fases, procedimientos, material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos), tiempos de realización, medidas de protección al personal usuario, profesional y medio ambiente, control de calidad, entre otros. Adaptación a características de las empresas y su clientela. Adaptación a espacios de trabajo (salón de belleza, domicilio, centros de institucionalización, entre otros).

Sostenibilidad ambiental en peluquería.

Criterios de selección del material utilizado en los procedimientos técnicos y artísticos de peluquería.

Prevención de riesgos laborales en la prestación de servicios de peluquería.

## 2. Organización y acondicionamiento de instalaciones y materiales para su utilización en sesiones de peluquería

Microorganismos y parásitos: concepto y tipos. Microorganismos patógenos que se pueden transmitir en la prestación de servicios en peluquería. Enfermedades infecto-contagiosas de posible transmisión en los servicios de peluquería: descripción, vías de transmisión, medidas de protección para el personal usuario y profesional. Parásitos en peluquería. Pediculosis.

Contaminantes en las instalaciones y materiales: físicos, químicos y biológicos.

Limpieza, desinfección, esterilización y asepsia. Métodos de desinfección y esterilización: físicos y químicos. Limpieza y asepsia de los aparatos, útiles y accesorios empleados en peluquería. Aparatos utilizados en peluquería para desinfectar y esterilizar los materiales. Productos autorizados. Protocolos de actuación para la limpieza, desinfección y esterilización de las instalaciones y material utilizado en los servicios de peluquería. Clasificación del material no desechable en función de los procedimientos para su limpieza, desinfección y/o esterilización. Protección de material desinfectado y/o esterilizado. Equipos de protección individual en los procedimientos de limpieza, desinfección, esterilización y asepsia.

Aparatos, útiles y accesorios de utilización en los servicios de peluquería: descripción, utilización, técnica de aplicación, precauciones, indicaciones, contraindicaciones, mantenimiento, pautas para su correcta utilización, conservación, limpieza, desinfección y esterilización. Aparatos generadores de vapor y vapor de ozono, pulverizadores. Aparatos generadores de corrientes. Aparatos generadores de radiaciones.

Lencería de utilización en los servicios de peluquería: descripción, utilización, limpieza y desinfección.

Equipos de protección individual (EPI) de utilización en los servicios de peluquería: descripción, tipos, utilización según los procedimientos a realizar.

Cosméticos autorizados para su utilización en los servicios de peluquería: definición y clasificación. Preparación, manipulación, conservación y almacenamiento. Cosméticos para la higiene y acondicionamiento del cabello. Cosméticos para la higiene y el acondicionamiento del cabello. Cosméticos para la higiene: composición, mecanismos de actuación y clasificación. Acondicionadores capilares: composición, mecanismos de actuación y clasificación. Cosméticos emolientes: composición, mecanismos de actuación y clasificación. Cosméticos para los cambios de color del cabello. Cosméticos químicos y de origen vegetal. Coloración vegetal homologada para su utilización en peluquería. Colorimetría orgánica. Cosméticos para los cambios de forma del cabello. Cosméticos para el rasurado y arreglo de barba y bigote. Manipulación de productos. Normas de seguridad. Selección de cosméticos según sus condiciones de respeto por la salud de las personas y el medio ambiente.

Condiciones de almacenamiento del material utilizado en servicios de peluquería (lencería, aparatos, útiles, cosméticos y otros productos): normativa aplicable y normas de seguridad. Técnicas de almacenamiento, conservación y control de existencias del material almacenado. Especificaciones de seguridad y medioambientales requeridas. Recepción de pedidos. Aplicaciones digitales para la gestión del almacenamiento de materiales. Condiciones de organización del almacén.

Colocación, orden y reposición del material en la zona de trabajo.

Gestión de residuos.

Prevención de riesgos laborales en los procesos de organización y acondicionamiento de instalaciones y materiales para su utilización en las sesiones de peluquería.

## 3. Atención al personal usuario en los servicios de peluquería

Condiciones de atención al personal usuario. Protección frente a riesgos y confidencialidad de los datos personales. Deontología profesional.

Técnicas de comunicación asertiva y de escucha activa. Identificación de demandas, expectativas y necesidades.

Contraindicaciones absolutas y relativas para la realización de servicios de peluquería. Posibles medidas a seguir. Criterios de derivación a personal facultativo.

Anatomía y fisiología de la piel. Anexos cutáneos: tipos y clasificación. Las glándulas: estructura funciones y tipos. La emulsión epicutánea: composición y función. El pelo: estructura, funciones y tipos. El ciclo piloso. El cabello: estructura, funciones, tipos y propiedades. La piel pilosa o cuero cabelludo: características y propiedades.

Alteraciones del cabello y cuero cabelludo. Concepto y clasificación. Alteraciones estructurales del cabello. Alteraciones del color del cabello: coloraciones y decoloraciones. Otras alteraciones: seborrea, pitiriasis. Alteraciones en la cantidad: origen y clasificación. Infecciones del cuero cabelludo. Parasitosis del cuero cabelludo y cabello.

Alteraciones en el cabello y cuero cabelludo que pueden contraindicar la realización de servicios de peluquería.

Examen del estado del cabello y del cuero cabelludo: observación y utilización de aparatos de análisis capilar y del cuero cabelludo.

Reacciones adversas en los servicios de peluquería. Observación del estado de salud del personal usuario. Aplicación de técnicas de primeros auxilios según un protocolo. Derivación a personal facultativo y/o centro de urgencias. Botiquín de primeros auxilios.

Ficha de personal usuario. Registro de información. Utilización de aplicaciones digitales de atención al personal usuario.

#### 4. Tratamientos estéticos capilares

Cosméticos para el tratamiento estético capilar. Clasificación, propiedades, preparación, utilización, condiciones de seguridad y salud.

Aparatos con aplicación en los tratamientos estéticos capilares: fundamento científico, efectos, indicaciones y contraindicaciones, pautas para su correcta utilización.

Programación de parámetros en los aparatos potenciadores y/o activadores del tratamiento cosmético capilar.

Realización de tratamientos cosméticos capilares en casos no patológicos, siguiendo un protocolo de trabajo. Cuidados y recomendaciones.

Anatomía y fisiología relacionada con el masaje capilar. El masaje capilar: maniobras, fases, efectos, indicaciones y contraindicaciones. Las técnicas de masaje capilar en los tratamientos capilares cosméticos.

Prevención de riesgos laborales en los procedimientos de tratamiento estético capilar.

Control de calidad en los procedimientos de tratamiento estético capilar.

#### 5. Calidad de los procesos de peluquería

Concepto de calidad en los procesos de peluquería.

Evaluación y control de la calidad en los servicios de peluquería. Indicadores de calidad.

Parámetros que definen la calidad del servicio en un salón de peluquería.

Técnicas para medir el grado de satisfacción de la clientela.

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

##### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales,

accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de protocolos normalizados de trabajo, preparación del entorno profesional y cuidados estéticos capilares que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

### Módulo formativo 3: color en peluquería

Nivel: 2

Código: MF0348\_2

Asociado a la UC: REALIZAR CAMBIOS DE COLORACIÓN TOTAL O PARCIAL EN EL CABELLO Y PELO DEL ROSTRO

Duración: 150 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Aplicar procedimientos para detectar posibles reacciones alérgicas a cosméticos colorantes y/o decolorantes, en condiciones de seguridad y salud.

CE1.1 Explicar la importancia de la realización de las pruebas de alergia a productos cosméticos colorantes y/o decolorantes, indicando las consecuencias de la utilización de estos productos sin haber realizado previamente esta prueba.

CE1.2 Describir la prueba de tolerancia a cosméticos colorantes y/o decolorantes, justificando su aplicación (primera coloración, si ha transcurrido mucho tiempo desde la última o bien por la aparición de problemas de salud previos, entre otros), identificando criterios de aplicación, cosméticos utilizados, tiempos de espera y resultados posibles.

CE1.3 En un supuesto práctico de realización de una prueba de tolerancia a cosméticos colorantes y/o decolorantes, sobre modelo, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante:

- Informar sobre el procedimiento a seguir, posibles resultados y las consecuencias de las reacciones alérgicas a cosméticos, utilizando para ello una comunicación asertiva y de escucha activa.
- Limpiar la zona donde se va a realizar la prueba, siguiendo las indicaciones de la empresa fabricante.
- Preparar una muestra de la mezcla a utilizar en el cambio de coloración, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante.
- Aplicar la mezcla en la zona seleccionada, cubriéndola con una gasa y dejando el cosmético sobre la piel el tiempo indicando por la empresa fabricante.

- Analizar los resultados obtenidos mediante la información proporcionada por el/la modelo y la observación del estado de su piel, eliminando el cosmético, contraindicando el cambio de color en caso de reacción positiva (picor, enrojecimiento, hinchazón, entre otras).
  - Registrar el resultado obtenido en una ficha técnica, utilizando para ello una aplicación digital.
- C2: Aplicar procedimientos para el análisis de las propiedades del cabello, pelo del rostro y cuero cabelludo de personal usuario y de sus características, demandas, expectativas y necesidades, para cambios de coloración total o parcial, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.
- CE2.1 Explicar la coloración natural del cabello indicando la escala de colores y la influencia de alteraciones cromáticas como canicie y albinismo, entre otras, en procesos de coloración y/o decoloración, y diferenciando entre cabello natural, teñido y decolorado.
- CE2.2 Definir escala de tonos o colores base y escala de reflejos o matiz, explicando sus diferencias, nomenclaturas (número y letras asignadas para definir los tonos y reflejos) y concentración de matiz.
- CE2.3 Explicar la teoría del color y las diferencias existentes entre color luz, color pigmento, colores primarios, secundarios y terciarios y complementarios, relacionando estos conceptos con la mezcla de colores y su utilización en peluquería.
- CE2.4 Definir aspectos que condicionan los cambios de coloración y/o decoloración tales como características estéticas (color de ojos, tono de piel, entre otros), características del cuero cabelludo (seco, graso, entre otras) estado del cabello (porosidad, flexibilidad, grosor, resistencia, entre otros), explicando su influencia en la selección de técnicas de coloración y/o decoloración.
- CE2.5 Explicar las operaciones técnicas previas a los cambios de coloración capilar (pre-pigmentación, arrastre, decoloración, decapado, entre otras), indicando en qué casos deben ser aplicadas cada una de ellas y en qué casos está contraindicado.
- CE2.6 Explicar los criterios utilizados para determinar el grado de porosidad, la flexibilidad, la proporción de canas y el color base del cabello.
- CE2.7 En un supuesto práctico de obtención de información previa al cambio de color de cabello y/o pelo del rostro, sobre modelo, garantizando la confidencialidad de los datos personales:
- Identificar las características, demandas, expectativas y necesidades del/la modelo relacionadas con el cambio de color, así como la existencia de posibles problemas de salud que contraindiquen el proceso, comprobando y contrastando con el/la modelo la información de la ficha técnica, modificándola en caso necesario.
  - Examinar visualmente o por medio de instrumental el cabello, cuero cabelludo y/ pelo y piel del rostro, identificando posibles alteraciones que puedan suponer una contraindicación absoluta o relativa para el cambio de color, o que hagan que se tengan que tomar medidas de especial cuidado en su realización.
  - Observar el grado de porosidad del cabello y/o pelo del rostro, su flexibilidad y proporción de canas, junto con la existencia de posibles alteraciones derivadas de procesos físicos o químicos realizados previamente, examinando la longitud del tallo capilar, incluyendo las puntas.

- Registrar la información obtenida en la ficha técnica, explicando los procesos de protección de datos personales según la normativa aplicable.
- CE2.8 En un supuesto práctico de valoración del estado y color base del cabello/pelo del rostro, sobre modelo, considerando un futuro cambio de coloración en el cabello y/o pelo del rostro:
- Clasificar el tono natural y/o teñido y los reflejos del cabello/pelo del rostro, utilizando la escala de colores y matices al uso.
  - Estimar el porcentaje de canas en el cabello, visualizando cada zona.
  - Determinar la diferencia de tonos existente entre las distintas zonas de la cabellera y el tono que se pretende conseguir, utilizando la escala de colores y el catálogo de coloración.
  - Determinar, en su caso, las operaciones técnicas previas a la coloración y/o decoloración (pre-pigmentación, decapado, mordentado, entre otras), explicando en su caso cuál es la indicada.
- CE2.9 En un supuesto práctico de asesoramiento sobre la selección de la tonalidad del color del cabello, sobre modelo, según una valoración previa del estado y color base del cabello:
- Identificar las características personales del/de la modelo (morfología, estilo de vida, edad, entre otras) mediante la realización de preguntas tipo, la observación y la lectura de la ficha técnica, en su caso.
  - Mostrar la carta de color de forma directa o bien mediante aplicaciones digitales, aconsejando el color, tono y matiz que armoniza con él, aplicando para ello la teoría del color.
  - Valorar la viabilidad de las opciones seleccionadas, ayudando a elegir la más indicada.
  - Registrar la opción seleccionada en una ficha técnica, utilizando para ello una aplicación digital.
- C3: Aplicar procedimientos para la preparación del entorno de trabajo y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) necesario para la realización de un proceso de cambio de color en cabello y/o pelo del rostro, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.
- CE3.1 Clasificar los cosméticos colorantes en función a su composición (vegetales, metálicos, sintéticos, entre otros), alergenicidad, durabilidad (permanente, semipermanente, temporal), finalidad y origen, explicando las ventajas e inconvenientes de uso y técnica de aplicación.
- CE3.2 Explicar las características que deben tener los cosméticos para su aplicación según la normativa aplicable en seguridad y salud, diferenciando entre tintes químicos y vegetales, explicando su selección según criterios de protección para la salud de las personas y sostenibilidad medioambiental.
- CE3.3 Enumerar los aparatos, útiles y accesorios requeridos en los procesos de cambio de color, explicando su función en los procesos de coloración y la decoloración junto con las condiciones de conservación y funcionamiento.
- CE3.4 Explicar procedimientos de limpieza, desinfección y esterilización de aparatos, utensilios y accesorios de coloración, en función del material en que están fabricados y de su utilización, indicando procedimientos de desecho de los que son de un solo uso según normativa aplicable sobre seguridad, salud y protección medioambiental.

- CE3.5 Definir el cosmético oxidante, explicando cómo se calcula su concentración en la mezcla colorante, en función del estado del cabello y resultado a obtener, y el protocolo estandarizado de preparación.
- CE3.6 En un supuesto práctico, realizado sobre modelo, seleccionar los cosméticos de color comprobando sus condiciones de utilización (estado físico-químico, fecha de caducidad y/o PAO –vida útil después de su apertura–), teniendo en cuenta sus características físicas (edad, morfología, entre otras), demandas, expectativas y necesidades, tipo de cosmético colorante a utilizar y el resultado, efecto y duración que se quiera conseguir.
- CE3.7 En un supuesto práctico de cambio de color de cabello mediante coloración y/o decoloración parcial o total, realizado sobre modelo, siguiendo un protocolo de trabajo:
- Seleccionar el tono y/o reflejo de coloración, en función de las características estéticas, edad, demandas, expectativas y necesidades del/de la modelo.
  - Seleccionar el cosmético colorante y/o decolorante para realizar el cambio de color del pelo en zonas como cabello, cejas, barba y bigote, en función del estado del cabello y la piel, resultado, efecto y duración que se quiere conseguir, siguiendo criterios para la protección de la salud de las personas y medio ambiente.
  - Seleccionar aparatos, útiles y accesorios requeridos en función de la técnica de coloración y/o decoloración a aplicar, comprobando sus condiciones de funcionamiento, conservación, seguridad e higiene (limpieza, desinfección y/o esterilización).
  - Calcular la proporción de cosmético oxidante presente en la mezcla colorante y/o decolorante, según el estado del cabello y el resultado esperado.
  - Cumplimentar la ficha técnica, registrando la información obtenida.
- CE3.8 En un supuesto práctico de preparación del entorno de trabajo y material para la realización de un proceso de cambio de color, siguiendo protocolos técnicos de trabajo:
- Comprobar las condiciones ambientales y de higiene del entorno de trabajo, mediante la verificación de la documentación y parámetros correspondientes (luminosidad, temperatura, humedad, entre otros).
  - Preparar los aparatos, útiles y accesorios a utilizar, comprobando sus condiciones de seguridad y salud, estado de conservación y funcionamiento.
  - Preparar los cosméticos a utilizar, comprobando sus condiciones de utilización estado físico-químico, fecha de caducidad y/o PAO (vida útil después de su apertura), en su caso.
  - Preparar el equipo de protección individual (EPI) en función de las técnicas a utilizar.
  - Ordenar el material en el entorno de trabajo de forma cronológica a su utilización para facilitar su acceso durante la sesión de trabajo.
  - Preparar las diluciones o mezclas de los cosméticos colorantes y decolorantes, en su caso, realizando los cálculos y operaciones físico-químicas correspondientes, según las instrucciones indicadas por la empresa fabricante y los requerimientos técnicos.
- CE3.9 En un supuesto práctico de terminación de una sesión de cambio de color, siguiendo protocolos de limpieza, desinfección y esterilización, y de gestión de residuos.

- Acondicionar el material no desechable utilizado, mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolo posteriormente para evitar su contaminación, registrando su realización en documentos normalizados.
  - Retirar el material de un solo uso utilizado y el resto de residuos generados, clasificándolos en los contenedores correspondientes según su naturaleza.
  - Acondicionar la zona de trabajo mediante su limpieza y desinfección, dejando en orden el material a utilizar en una siguiente sesión.
- C4: Aplicar técnicas de cambio de color total o parcial del cabello y/o pelo del rostro, adaptándolas según un protocolo de trabajo a las características, demandas, expectativas y necesidades de personal usuario, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.
- CE4.1 Explicar el proceso de cambio de color del cabello y pelo del rostro, indicando sus fases y los objetivos a conseguir en cada una de ellas (técnicas previas, preparación, aplicación y eliminación de los cosméticos, entre otras).
- CE4.2 Describir las técnicas para cambiar el color del cabello, explicando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas respecto de las demás.
- CE4.3 Explicar las técnicas para la aplicación de los distintos reflejos en peluquería, indicando su influencia sobre los tonos base.
- CE4.4 Describir técnicas de preparación del cabello y cuero cabelludo (protección capilar, lavado, particiones, entre otros), relacionándolas con las características de los mismos y el cosmético colorante a utilizar, explicando las técnicas previas a la coloración en función de la diferencia entre tono y/o tonos existentes, tono que se pretende conseguir y estado del cabello.
- CE4.5 Explicar mecanismos de aplicación y orden de distribución de cosméticos colorantes, en función de los parámetros que influyen en la coloración (tipo de cosmético, porosidad del cabello, existencia de canas, diferencias entre raíces y puntas, entre otros), determinando el tiempo de exposición e indicando las medidas de eliminación del cosmético (aclorado con agua, acondicionamiento, entre otros).
- CE4.6 En un supuesto práctico de cambio de color del cabello, sobre modelo, una vez comprobado que no existe contraindicación ni riesgo de sensibilidad a los cosméticos utilizados, siguiendo un protocolo de trabajo:
- Seleccionar la técnica de coloración en función del resultado a conseguir, identificando los aparatos, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para su realización.
  - Acomodar al/a la modelo en el sillón o lavacabezas, protegiéndole con lencería desechable (toalla, bata, capas, entre otros) y con el equipo de protección individual en su caso (mascarilla, gafas, entre otros), aplicando el cosmético protector en el contorno del cuero cabelludo, manteniendo posiciones que faciliten la ergonomía en el trabajo e informándole sobre el procedimiento a realizar y posibles reacciones a los productos cosméticos a utilizar.
  - Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros).
  - Preparar el cabello y cuero cabelludo mediante su lavado (en caso de que el cosmético colorante lo requiera), protección y realización de particiones dependiendo de la técnica a aplicar.

- Aplicar, si fuera necesario, las técnicas previas a la coloración como decapado, pre-coloración o pre-oxidación, entre otras, en función del estado del cabello.
- Realizar las mezclas de los productos, si procede, para obtener un tono intermedio o para formar el tinte de oxidación, en su caso, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante.
- Programar, en su caso, los aparatos activadores de reacción química del colorante, según los productos técnicas, sensibilidad del/de la modelo y resultado deseado.
- Aplicar el producto, comenzando por las zonas que presenten una mayor dificultad en la tinción siguiendo el orden preestablecido.
- Observar el proceso de coloración, controlando el tiempo de exposición.
- Eliminar los restos de los cosméticos colorantes, aclarando con abundante agua, emulsionando el cosmético y acondicionando el cabello en función de sus necesidades y técnica utilizada.
- Observar en todo momento el estado del/de la modelo, para la detección de posibles reacciones alérgicas.
- Analizar el resultado final de cambio de coloración total, identificando aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.
- Informar sobre técnicas de higiene y mantenimiento de los resultados obtenidos, ofreciendo la venta de cosméticos para su conservación, prolongación y potenciación del efecto conseguido, indicando la cantidad, forma y frecuencia de aplicación.

CE4.7 En un supuesto práctico de cambios de coloración parcial del cabello (retoque de raíz, mechas, velo, entre otras), sobre modelo, una vez comprobado que no existe contraindicación ni riesgo de sensibilidad a los cosméticos utilizados, siguiendo un protocolo de trabajo:

- Seleccionar la técnica de coloración parcial, identificando los aparatos, útiles accesorios y cosméticos a utilizar, considerando las necesidades del cabello y el efecto que se quiere conseguir.
- Acomodar al/a la modelo en el sillón o lavacabezas, protegiéndole con lencería desechable (toalla, bata, capas, entre otros) y con el equipo de protección individual en su caso (mascarilla, gafas, entre otros), aplicando el cosmético protector en el contorno del cuero cabelludo, manteniendo posiciones que faciliten la ergonomía en el trabajo e informándole sobre el procedimiento a realizar y posibles reacciones a los productos cosméticos a utilizar.
- Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros).
- Preparar el cabello y cuero cabelludo mediante su lavado (en caso de que el cosmético colorante lo requiera), protección y realización de particiones dependiendo de la técnica a aplicar.
- Aplicar, si fuera necesario, las técnicas previas a la coloración como decapado, pre-coloración o pre-oxidación, entre otras, en función del estado del cabello.
- Realizar las mezclas de los productos, si procede, para obtener un tono intermedio o para formar el tinte de oxidación, en su caso, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante.
- Programar, en su caso, los aparatos activadores de reacción química del colorante, según los productos técnicas, sensibilidad del/de la modelo y resultado deseado.

- Aplicar el cosmético colorante en las zonas del cabello seleccionadas, siguiendo el protocolo de la técnica de coloración parcial utilizada (mechas con papel de plata mechas de gorro, peine, entre otros).
- Observar el proceso de coloración, controlando el tiempo de exposición.
- Eliminar los restos de los cosméticos colorantes, aclarando con abundante agua, emulsionando el cosmético y acondicionando el cabello en función de sus necesidades y técnica utilizada
- Observar el estado del/de la modelo, para la detección de posibles reacciones alérgicas.
- Analizar el resultado final de cambio de coloración, identificando aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.
- Informar sobre técnicas de higiene y mantenimiento de los resultados obtenidos, ofreciendo la venta de cosméticos para su conservación, prolongación y potenciación del efecto conseguido, indicando la cantidad, forma y frecuencia de aplicación.

CE4.8 En un supuesto práctico de realización de cambios de color en el pelo de barba, bigote y/o cejas, sobre modelo, una vez comprobado que no existe contraindicación ni riesgo de sensibilidad a los cosméticos utilizados, siguiendo un protocolo de trabajo:

- Acomodar al/a la modelo en el sillón o lavacabezas, protegiéndole con lencería desechable (toalla, bata, capas, entre otros) y con el equipo de protección individual en su caso (mascarilla, entre otros), aplicando el cosmético protector en el contorno de la zona a colorear, manteniendo posiciones que faciliten la ergonomía en el trabajo e informándole sobre el procedimiento a realizar y posibles reacciones a los productos cosméticos a utilizar.
- Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros).
- Preparar los productos cosméticos, seleccionando los adecuados según la técnica a utilizar y realizando las operaciones fisicoquímicas necesarias teniendo en cuenta las indicaciones de la empresa fabricante.
- Aplicar los productos, manejando con destreza los útiles específicos.
- Determinar el tiempo de actuación de los cosméticos sobre el pelo de barba, bigote y/o cejas, valorando el proceso de coloración mediante observación y eliminando los restos del cosmético, según instrucciones del fabricante.
- Observar en todo momento el estado del/de la modelo, para la detección de posibles reacciones alérgicas.
- Analizar el resultado final del cambio de color en barba, bigote y/o cejas, identificando aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.
- Informar sobre técnicas de higiene y mantenimiento de los resultados obtenidos, ofreciendo la venta de cosméticos para su conservación, prolongación y potenciación del efecto conseguido, indicando la cantidad, forma y frecuencia de aplicación.

C5: Aplicar técnicas de decoloración total o parcial del cabello y/o pelo del rostro, adaptándolas según un protocolo de trabajo a las características, demandas, expectativas y necesidades de personal usuario, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.

- CE5.1 Explicar el proceso de decoloración del cabello y pelo del rostro, indicando sus fases y los objetivos a conseguir en cada una de ellas (técnicas de previas, preparación, aplicación y eliminación de los cosméticos, entre otras).
- CE5.2 Describir técnicas de preparación del cabello y cuero cabelludo (protección capilar, particiones, entre otros), relacionándolas con las características de los mismos y el cosmético decolorante a utilizar y explicando las técnicas previas a la decoloración en función de la diferencia entre tono y/o tonos existentes, tono que se pretende conseguir y estado del cabello.
- CE5.3 En un supuesto práctico de decoloración del color del cabello, sobre modelo, determinar la concentración de oxidante a utilizar, teniendo en cuenta el estado del cabello y el grado de decoloración que se quiera conseguir, preparando la dilución del cosmético decolorante, siguiendo un protocolo y las indicaciones de la empresa fabricante.
- CE5.4 Explicar mecanismos de aplicación y orden de distribución de cosméticos decolorantes, en función del efecto a conseguir, zonas del pelo a tratar y técnica seleccionada, controlando el tiempo de exposición y determinando los casos en los que se requiera utilizar técnicas auxiliares que aceleren la reacción (calor seco o húmedo).
- CE5.5 Describir casos en los que es necesario aplicar cosméticos colorantes tras la eliminación de los decolorantes, en función de la graduación de tonalidades generada.
- CE5.6 En un supuesto práctico de decoloración total del cabello sobre modelo, una vez comprobado que no existe contraindicación ni riesgo de sensibilidad a los cosméticos utilizados, siguiendo un protocolo de trabajo:
- Acomodar al/a la modelo en el sillón o lavacabezas, protegiéndole con lencería desechable (toalla, bata, capas, entre otros) y con el equipo de protección individual en su caso (mascarilla, entre otros), aplicando el cosmético protector en su caso, manteniendo posiciones que faciliten la ergonomía en el trabajo e informándole sobre el procedimiento a realizar y posibles reacciones a los productos cosméticos a utilizar.
  - Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros)
  - Preparar los aparatos, útiles y accesorios en función de la técnica y proceso a seguir.
  - Preparar los productos cosméticos, seleccionando los adecuados según la técnica a utilizar y realizando las operaciones fisicoquímicas necesarias teniendo en cuenta las indicaciones de la empresa fabricante.
  - Realizar separaciones del cabello, facilitando el reparto homogéneo del cosmético.
  - Realizar la mezcla del producto decolorante con la proporción y volúmenes de agua oxigenada recomendada por la empresa fabricante, en su caso, teniendo en cuenta el grado de decoloración que se pretenda conseguir.
  - Aplicar el cosmético decolorante tomando mechadas finas de cabello, comenzando por las zonas que presenten una mayor dificultad de aclarado y siguiendo el orden preestablecido, controlando el proceso hasta conseguir el tono deseado.
  - Aclarar abundantemente y añadir el cosmético colorante si se va a proceder a una coloración posterior.

- Finalizar el proceso decolorante, aclarando abundantemente con agua, emulsionando el cosmético para favorecer su eliminación, acondicionando el cabello en función de sus necesidades y técnica utilizada.
- Observar en todo momento el estado del/de la modelo, para la detección de posibles reacciones alérgicas.
- Analizar el resultado final de decoloración total identificando aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.
- Informar sobre técnicas de higiene y mantenimiento de los resultados obtenidos, ofreciendo la venta de cosméticos para su conservación, prolongación y potenciación del efecto conseguido, indicando la cantidad, forma y frecuencia de aplicación.

CE5.7 En un supuesto práctico de decoloración parcial del cabello (mechas de gorro, papel de aluminio, peine, retoque de raíz, velo, entre otros), sobre modelo, una vez comprobado que no existe contraindicación ni riesgo de sensibilidad a los cosméticos utilizados, siguiendo un protocolo de trabajo:

- Acomodar al/a la modelo en el sillón o lavacabezas, protegiéndole con lencería desechable (toalla, bata, capas, entre otros) y con el equipo de protección individual en su caso (mascarilla, entre otros), aplicando el cosmético protector en su caso, manteniendo posiciones que faciliten la ergonomía en el trabajo e informándole sobre el procedimiento a realizar y posibles reacciones a los productos cosméticos a utilizar.
- Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros).
- Preparar los aparatos, útiles y accesorios en función de la técnica y proceso a seguir.
- Preparar los productos cosméticos, seleccionando los adecuados según la técnica a utilizar y realizando las operaciones fisicoquímicas necesarias teniendo en cuenta las indicaciones de la empresa fabricante.
- Realizar la mezcla del producto decolorante con la proporción y volúmenes de agua oxigenada recomendada por la empresa fabricante, en su caso, teniendo en cuenta el grado de decoloración que se pretenda conseguir.
- Aplicar la mezcla decolorante comenzando por las zonas que presenten una mayor dificultad de aclarado y siguiendo el orden preestablecido.
- Controlar el proceso de decoloración en función del orden de aplicación, eliminando el cosmético en las zonas que se hayan decolorado hasta el tono deseado.
- Aplicar el cosmético colorante si se desea matizar el tono que va a resultar de la decoloración o teñir las zonas decoloradas con otro tono.
- Eliminar los restos de productos aclarando con agua, emulsionando el cosmético y aplicando un acondicionador del cabello en función de sus necesidades y técnica utilizada.
- Observar el estado del/la modelo para la detección de posibles reacciones alérgicas.
- Analizar el resultado final de decoloración parcial, identificando aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.

- Informar sobre técnicas de higiene y mantenimiento de los resultados obtenidos, ofreciendo la venta de cosméticos para su conservación, prolongación y potenciación del efecto conseguido, indicando la cantidad, forma y frecuencia de aplicación.
- C6: Aplicar procedimientos de primeros auxilios ante situaciones de emergencia producidas durante los procedimientos de cambio de color del cabello/pelo del rostro, siguiendo un protocolo establecido previamente
- CE6.1 Explicar las normas de actuación para la prestación de primeros auxilios en un proceso de cambio de color.
  - CE6.2 Explicar los accidentes o incidentes en el proceso de cambio de color del cabello, relacionándolos con la causa que los provocan e indicando de qué forma se pueden prevenir y cuáles son las medidas de actuación.
  - CE6.3 Indicar el material de primeros auxilios que debe existir en un botiquín de un centro de peluquería.
  - CE6.4 En un supuesto práctico de actuación de primeros auxilios en un proceso de cambio de color, sobre modelo,
    - Comprobar si se ha producido algún tipo de lesión o alteración en su estado general o en la piel, siguiendo un protocolo de actuación en primeros auxilios.
    - Detectar la lesión o alteración del personal usuario para actuar, según un protocolo de actuación en primeros auxilios.
    - Indicar cómo se realizaría el aviso al servicio de urgencias más cercano al centro de peluquería.

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

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.7, CE2.8 y CE2.9; C3 respecto a CE3.6, CE3.7, CE3.8 y CE3.9; C4 respecto a CE4.6, CE4.7 y CE4.8; C5 respecto a CE5.3, CE5.6 y CE5.7 C6 respecto a CE6.4.

Otras capacidades:

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

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

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

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

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres

### *Contenidos*

#### 1. El color natural del cabello y pelo del rostro

La coloración natural del cabello y pelo del rostro

Tipos de pigmentos naturales del cabello y pelo del rostro.

Influencia de las alteraciones cromáticas del cabello y pelo del rostro en los procesos de cambios de color. Canicie. Albinismo.

#### 2. La teoría del color y su influencia en los procesos de cambio de coloración capilar y de pelo del rostro

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

Escala de tonos.

Reflejos: tipos, importancia del reflejo en la tinción.

Características cabello y pelo del rostro que influyen en el cambio de color: porosidad, flexibilidad, proporción de canas, color base del cabello, entre otros. Características físicas que influyen en la selección de técnicas de cambio de color: color de ojos, tono de piel, entre otras.

Selección de la tonalidad del color del cabello y pelo del rostro según características personales (morfología, estilo de vida, edad, entre otras). Utilización de aplicaciones digitales para la selección del tono de color.

### 3. Cosméticos para los cambios de color

Tipos de tinte según su origen y composición.

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

Tipos de tintes según su alergenicidad.

Finalidad y efectos de los distintos tipos de colorantes.

Selección del tinte más adecuado al efecto que se quiere conseguir y las condiciones de respeto por la salud de las personas y medio ambiente. Sostenibilidad medioambiental en los procesos de cambio de color. Efectos adversos de los cosméticos utilizados en el cambio de color.

Coloración química. Colorimetría, formas cosméticas (gel, crema, espuma, entre otras). Composición. Criterios y procedimientos de utilización. Ventajas y desventajas frente a la coloración vegetal. Círculo cromático.

Coloración vegetal homologada para su utilización en peluquería. Colorimetría orgánica. Formas cosméticas (polvo, aceites vegetales de primera prensada en frío, mantecas vegetales, entre otros). Composición. Criterios y procedimientos de utilización. Ventajas y desventajas frente a la coloración química. Círculo cromático de la coloración vegetal.

Preparación de un tinte de oxidación.

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

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

### 4. Técnicas de coloración y decoloración del cabello y pelo del rostro

Aparatos, útiles y accesorios de utilización en los procesos de cambio de color. Condiciones de manejo y funcionamiento.

Preparación del cabello y cuero cabelludo: protección, lavado, realización de particiones, entre otros.

Cambios de coloración temporales: técnica y precauciones.

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

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

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

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

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

Protocolos de procesos de decoloración capilar. Decoloración. Cosméticos decolorantes y aceleradores. Poder decolorante de una mezcla. Técnicas de la decoloración total. Técnicas de decoloración parcial.

Técnicas previas a la decoloración. Técnicas de pigmentación, mordentado y decapado.

Evaluación y control de calidad de los procesos de cambio de coloración capilar y de pelo del rostro.

5. Seguridad e higiene en los procesos de cambio de coloración capilar y de pelo del rostro

Medidas de protección del profesional y del personal usuario. Acomodación del personal usuario. Aplicación de cosméticos protectores. Posiciones anatómicas del profesional y de la persona que recibe el servicio.

Prueba de sensibilidad a cosméticos colorantes y decolorantes: pautas y criterios de realización.

Contraindicaciones totales y parciales para los cambios de coloración. Criterios de derivación a personal facultativo.

Condiciones ambientales y de higiene del entorno de trabajo. Condiciones de seguridad y salud de los aparatos, útiles y accesorios. Limpieza y desinfección del área de trabajo y aparatos, útiles e instrumentos utilizados en cambio de color. Técnicas de desinfección. Útiles y productos a utilizar. Esterilización de aparatos, útiles y accesorios utilizados en el cambio de color del cabello. Procedimientos físicos y químicos. Autoclave. Hornos de calor seco.

Prevención de riesgos laborales en la realización del cambio de color del cabello y pelo del rostro. Normas de seguridad e higiene. Prevención de transmisión de enfermedades infecto-contagiosas en los procesos de cambio de color del cabello y pelo del rostro. Utilización de equipos de protección individual (EPI) (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros).

Gestión de residuos derivados de la realización de cambio de color del cabello y pelo del rostro.

Primeros auxilios en los procesos de cambio de color del cabello y pelo del rostro. Normas de actuación. Revisión del botiquín. Comprobación del estado de salud del personal usuario.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de cambios de color, totales o parciales, en el cabello y pelo del rostro, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

## Módulo formativo 4: cambios de forma temporal del cabello, peinados y recogidos

Nivel: 2

Código: MF0349\_2

Asociado a la UC: Realizar cambios de forma temporal en el cabello, peinarlo y/o recogerlo

Duración: 150 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Aplicar procedimientos para la elaboración de propuestas técnicas de cambio de forma temporal del cabello, peinado, recogidos y colocación de postizos, pelucas y extensiones, relacionándolos con las características, demandas, expectativas y necesidades de personal usuario, seleccionando las técnicas y el material necesario para ello.

- CE1.1 Indicar los parámetros a considerar en un análisis de cuero cabelludo y cabello (tipo, alteraciones en cuero cabelludo y cabello, longitud, color, forma, entre otros), explicando cada uno de ellos y su relación con los cambios de forma temporal.
- CE1.2 Explicar las alteraciones que pueden condicionar o contraindicar la realización de cambios de forma temporal del cabello, peinados, recogidos y la colocación de postizos, pelucas y extensiones, especificando los métodos y aparatos utilizados para su detección
- CE1.3 Describir las técnicas para el cambio de forma temporal del cabello, peinados y recogidos, explicando los efectos que producen en la estructura, forma y propiedades del mismo.
- CE1.4 Identificar las fases de protocolos de peinados, recogidos y aplicación de postizos, pelucas y extensiones, indicando el material necesario para su realización y explicando en el caso de la utilización de cosméticos su función, dosificación y método de preparación.
- CE1.5 Explicar los efectos que producen los estilos de cambio de forma temporal, peinados y recogidos en las características físicas y morfológicas del personal usuario, y viceversa.
- CE1.6 En un supuesto práctico de realización de una propuesta de cambio de forma temporal en el cabello, en función de las características del cabello y cuero cabelludo, morfología, demandas, expectativas y necesidades, en un/a modelo, seleccionando las técnicas y material necesario para ello:
  - Analizar mediante visualización directa o la utilización de aparatos de análisis las características del cuero cabelludo y cabello, detectando las anomalías o alteraciones que impidan la utilización de determinadas técnicas de cambios de forma temporal.
  - Describir las características morfológicas y de compleción física del/de la modelo que influyen en la decisión del cambio de forma y peinado.
  - Identificar las demandas, expectativas y necesidades del/de la modelo para la propuesta del cambio de forma temporal mediante la realización de preguntas tipo y la revisión de la ficha técnica.
  - Definir posibilidades de propuesta de cambio de forma temporal, utilizando en caso necesario aplicaciones digitales de tratamiento de imagen, teniendo en cuenta la información del/de la modelo obtenida previamente, indicando los resultados a conseguir, técnicas a utilizar y material necesario para ello.
  - Informar de las posibilidades del cambio temporal, consensuando la propuesta final de cambio con el/la modelo, explicando los cambios

- que va a producir en su imagen personal y los procedimientos técnicos a aplicar.
- Registrar la información de la propuesta de cambio de forma temporal en una ficha técnica, utilizando para ello una aplicación digital.
- C2: Aplicar procedimientos de preparación del personal usuario, entorno de trabajo y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para la realización de técnicas de cambio de forma temporal del cabello, peinado y/o recogido en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.
- CE2.1 Describir aparatos que pueden ser utilizados como fuente de calor con y sin aire en un cambio de forma temporal, explicando los efectos generados en el cabello y sus condiciones de funcionamiento según los resultados a conseguir.
- CE2.2 Identificar moldes y otros accesorios que permiten cambiar temporalmente la forma del cabello, explicando su uso y forma de colocación en función del resultado a conseguir.
- CE2.3 Verificar el estado de conservación y mantenimiento de aparatos, útiles y accesorios utilizados en las técnicas de cambio de forma temporal del cabello, comprobando su funcionamiento y condiciones de seguridad y salud.
- CE2.4 Explicar los métodos de limpieza, desinfección y/o esterilización, de aparatos, útiles y accesorios, en función del material de fabricación y uso al que se destinen, especificando los productos utilizados y el protocolo de actuación.
- CE2.5 Identificar cosméticos que se pueden utilizar para facilitar el peinado y alargar su duración, explicando su mecanismo de acción e indicando el método de preparación según las instrucciones del fabricante y las condiciones de seguridad y salud que deben de tener.
- CE2.6 En un supuesto práctico de preparación del entorno de trabajo y material para la realización de procedimientos de cambio de forma temporal del cabello, siguiendo un protocolo de trabajo:
- Comprobar las condiciones higiénicas, de ambientación y orden del entorno de trabajo, verificando la realización de las operaciones de limpieza y desinfección y controlando los parámetros ambientales necesarios para ello.
  - Seleccionar los aparatos utilizados como fuente de calor en función del cambio de forma del peinado, programando los parámetros de aplicación según la técnica a utilizar e indicando posibles modificaciones en los mismos según la sensibilidad del personal usuario y estado del cabello, entre otros.
  - Seleccionar los moldes u otros accesorios a utilizar, en su caso, según el tipo de cabello y resultado a conseguir, ubicándolos sobre un dibujo esquemático de la cabeza y justificando su dirección, sentido y fijación.
  - Identificar cosméticos que permiten el cambio de forma temporal en función de la técnica a aplicar, explicando criterios de selección en cuanto a características del cabello, fijación del peinado y condiciones ambientales.
  - Preparar los equipos de protección individual (EPI) necesarios para la prevención de riesgos laborales en el personal usuario y profesional durante la realización del cambio de forma temporal del cabello.
  - Comprobar las condiciones higiénicas (limpieza, desinfección y/o esterilización), técnicas y de protección de los aparatos, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para la realización de la técnica,

ordenándolos en la zona de trabajo de forma cronológica según su utilización.

CE2.7 En un supuesto práctico de preparación de un/a modelo para la realización de técnicas de cambio de forma temporal del cabello, en condiciones de seguridad y salud:

- Atender al/a la modelo según las normas establecidas en un protocolo de atención al personal usuario sobre vestuario, higiene e imagen personal.
- Acomodar al/a la modelo en el lavacabezas en la posición anatómica indicada para la realización de la técnica, permitiendo la adopción de posiciones ergonómicas durante la realización del mismo.
- Aplicar las medidas de protección personal y del/de la modelo que garanticen unas condiciones de seguridad e higiene durante la realización de los procedimientos técnicos.
- Preparar el cabello mediante su lavado y acondicionado, utilizando los cosméticos específicos según las indicaciones del fabricante.

CE2.8 En un supuesto práctico de terminación de una sesión de cambio de forma parcial del cabello, peinado y/o recogido, siguiendo protocolos de limpieza, desinfección y esterilización, y de gestión de residuos.

- Acondicionar el material no desechable utilizado, mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolo posteriormente para evitar su contaminación, registrando su realización en documentos normalizados.
- Retirar el material de un solo uso utilizado y el resto de residuos generados, clasificándolos en los contenedores correspondientes según su naturaleza.
- Acondicionar la zona de trabajo mediante su limpieza y desinfección, dejando en orden el material a utilizar en una siguiente sesión.

C3: Aplicar procedimientos para el cambio de forma temporal del cabello y su peinado, en condiciones de seguridad y salud.

CE3.1 Explicar los efectos que se producen en la queratina capilar por la acción del calor, estiramiento y humedad.

CE3.2 Describir las técnicas de preparación del cabello y cuero cabelludo en función de las técnicas de cambio de forma temporal del cabello, el estado del cabello, y el resultado esperado.

CE3.3 En un supuesto práctico de secado con calor para un cambio temporal de forma de cabello, aplicado sobre un/a modelo siguiendo un protocolo de trabajo:

- Indicar los parámetros a controlar, explicando su relación con los resultados a obtener.
- Adecuar la temperatura y caudal del aire de los aparatos utilizados en función de la técnica a aplicar y el estado del cabello y la sensibilidad del/la modelo.
- Calcular la distancia a la que se coloca el secador y el tiempo de secado, según la temperatura a utilizar y sensibilidad del/de la modelo.

CE3.4 En un supuesto práctico de realización de un cambio de forma temporal del cabello y su peinado, utilizando moldes, anillas, ondas u otros soportes que no requieran un secado manual, en un/a modelo, aplicando una propuesta acordada previamente según sus características,

demandas, necesidades y expectativas, una vez efectuada la preparación del/ de la modelo, del entorno de trabajo y el material necesario para ello:

- Cepillar el cabello, realizando las particiones y secciones en función de la técnica a realizar.
- Colocar los moldes, anillas, ondas u otros soportes siguiendo el orden y direcciones establecidas en función del resultado a conseguir (volúmenes, formas y dirección de peinado), cubriéndolos con una redcilla, en su caso.
- Aplicar el secador de casco adecuando la temperatura y distancia en función del estado, grado de humedad del cabello y sensibilidad del/de la modelo.
- Retirar los moldes, anillas, ondas u otros soportes cuando el cabello esté seco y se haya enfriado, sin ejercer tensión ni enredar el cabello.
- Efectuar las técnicas de peinado (cepillado, cardado, pulido, entre otras) según el resultado a obtener, aplicando los cosméticos para el mantenimiento y finalización del proceso.
- Comprobar el resultado obtenido, realizando los retoques necesarios para conseguir el objetivo propuesto y la aprobación del/de la modelo.
- Comunicar al/a la modelo las condiciones para el mantenimiento del cambio de forma temporal y peinado realizado, asesorándole sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos indicando su forma y frecuencia de aplicación.
- Evaluar el resultado final, contrastándolo con las expectativas del/de la modelo, proponiendo posibles correcciones en el protocolo de trabajo para su optimización.

CE3.5 En un supuesto práctico de realización de un cambio de forma temporal del cabello y su peinado, utilizando técnicas que requieran un secado y marcado manual, en un/una modelo, aplicando una propuesta acordada previamente según sus características, demandas, necesidades y expectativas, una vez efectuada la preparación del/de la modelo, del entorno de trabajo y el material necesario para ello:

- Cepillar el cabello, realizando las particiones y secciones en función de la técnica a realizar
- Aplicar los aparatos, útiles y accesorios (secador de mano, cepillo térmico y/o herramientas térmicas plancha, tenacilla, entre otros) en función del resultado esperado, graduando los parámetros correspondientes (temperatura, caudal del aire, distancias, tiempo, número de repeticiones, entre otros) según la técnica a utilizar, el estado y grado de humedad del cabello y la sensibilidad del/de la modelo, evitando la utilización de herramientas térmicas si el cabello está mojado o húmedo.
- Efectuar las técnicas de peinado (cepillado, cardado, pulido, entre otras) según el resultado a obtener, aplicando los cosméticos para el mantenimiento y finalización del proceso.
- Comprobar el resultado obtenido, realizando los retoques necesarios para conseguir el objetivo propuesto y la aprobación del/de la modelo.
- Comunicar al modelo las condiciones para el mantenimiento del cambio de forma temporal y peinado realizado, asesorándole sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos indicando su forma y frecuencia de aplicación.

- Evaluar el resultado final, contrastándolo con las expectativas del/de la modelo, proponiendo posibles correcciones en el protocolo de trabajo para su optimización.
- C4: Aplicar procedimientos para el recogido del cabello, utilizando adornos y complementos, entre otros, en condiciones de seguridad y salud.
- CE4.1 Describir los tipos de recogido del cabello, relacionándolos con las formas de anclaje (coleta, línea de horquilla, entre otros).
  - CE4.2 Identificar los cosméticos que se utilizan para la realización de recogidos del cabello, indicando sus funciones en relación con técnicas, tipos de fijación y resultados a obtener.
  - CE4.3 En un supuesto práctico de realización de un recogido del cabello, utilizando adornos y complementos, en un/una modelo, aplicando una propuesta acordada previamente según sus características, demandas, necesidades y expectativas, una vez efectuada la preparación del/de la modelo, del entorno de trabajo y el material necesario para ello:
    - Preparar el cabello, realizando un marcado previo y aplicando, en su caso, técnicas asociadas (rulos, anillas, ondas, entre otras) según el resultado a conseguir.
    - Dividir el cabello mediante particiones y/o secciones según el tipo de recogido a realizar y el tipo de anclaje o soporte a utilizar.
    - Recoger el cabello, siguiendo las técnicas asociadas (cardado, pulido, serpenteado, retorcido, trenzado, bucles, cruzados, entre otras), aplicando en su caso crepé y/o cabello postizo (extensiones, coletas, prótesis, entre otros), fijándolo en los puntos de anclaje o soporte ocultando los accesorios utilizados para su sujeción.
    - Fijar los adornos y complementos, adaptándolos al recogido realizado y procurando que se base quede oculta entre el recogido o se integre en el peinado.
    - Aplicar los cosméticos de fijación y/o brillo en función del resultado a conseguir.
    - Comprobar el resultado obtenido, realizando los retoques necesarios para conseguir el objetivo propuesto y la aprobación del/de la modelo.
    - Comunicar al/a la modelo las condiciones para el mantenimiento del recogido realizado, asesorándole sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos, indicando su forma y frecuencia de aplicación.
    - Evaluar el resultado final, contrastándolo con las expectativas del/de la modelo, proponiendo posibles correcciones en el protocolo de trabajo para su optimización.
- C5: Aplicar procedimientos para la colocación de pelucas, prótesis parciales y extensiones, asesorando sobre su mantenimiento.
- CE5.1 Describir técnicas de colocación de postizos, pelucas y extensiones, en función del efecto a conseguir, especificando los útiles y accesorios utilizados y las fases del procedimiento.
  - CE5.2 Identificar modelos de pelucas, prótesis parciales y extensiones indicando las ventajas e inconvenientes de la utilización de cada uno de ellos.
  - CE5.3 Explicar procedimientos para la preparación y el mantenimiento de pelucas, prótesis parciales y extensiones, indicando las técnicas a seguir en función del material con el que estén fabricados e instrucciones del fabricante.

CE5.4 En un supuesto práctico de colocación de pelucas y prótesis parciales, aplicando una propuesta acordada previamente según sus características, demandas, necesidades y expectativas, una vez efectuada la preparación del/de la modelo, del entorno de trabajo y el material necesario para ello:

- Seleccionar la peluca o prótesis parcial en función de la longitud, color, volumen y resultado que se pretenda conseguir.
- Preparar la peluca o prótesis parcial para su colocación mediante su lavado, acondicionado, secado y marcado en función del material con el que estén fabricadas y las instrucciones del fabricante.
- Colocar la peluca o prótesis parcial mediante las técnicas de sujeción requeridas en cada caso, ajustándolas al tamaño y forma del cráneo y/o la zona sin cabello, en su caso.
- Peinar y/o recoger la peluca o prótesis parcial para obtener el resultado esperado, consiguiendo un efecto de naturalidad.
- Comprobar el resultado obtenido, realizando los retoques necesarios para conseguir el objetivo propuesto.
- Comunicar al/a la modelo las condiciones para el mantenimiento de la peluca o postizo, asesorándole sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos indicando su forma y frecuencia de aplicación.
- Evaluar el resultado final, contrastándolo con las expectativas del/de la modelo, proponiendo posibles correcciones en el protocolo de trabajo para su optimización.

CE5.5 En un supuesto práctico de aplicación de extensiones en un/a modelo, siguiendo una propuesta acordada previamente según sus características, demandas, necesidades y expectativas, una vez efectuada su preparación, así como la del entorno de trabajo y el material necesario para ello:

- Seleccionar las extensiones en función de la longitud, color, volumen y resultado que se pretenda conseguir.
- Seleccionar la técnica de fijación a aplicar (clip, anillas adhesivas, trenzadas, cosidas, entre otras), en función del tipo de extensiones.
- Preparar las extensiones mediante su lavado, acondicionado, secado y marcado en función del material con el que estén fabricadas e instrucciones del fabricante.
- Realizar las particiones del cabello en función de la técnica de aplicación y siguiendo el orden establecido, protegiendo el cuero cabelludo, en su caso.
- Unir las extensiones al cabello por medio del sistema de fijación seleccionado, colocándolas según el resultado que se pretenda conseguir.
- Fijar las extensiones, mediante la utilización de los aparatos, útiles y productos en condiciones de seguridad y salud.
- Comprobar el resultado obtenido, realizando los retoques necesarios para conseguir el objetivo propuesto y la aprobación del/de la modelo.
- Comunicar al/a la modelo las condiciones para el mantenimiento de las extensiones, asesorándole sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos indicando su forma y frecuencia de aplicación.
- Evaluar el resultado final, contrastándolo con las expectativas del/de la modelo, proponiendo posibles correcciones en el protocolo de trabajo para su optimización.

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

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

Otras capacidades:

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

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

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar un buen hacer profesional.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

*Contenidos*

1. Preparación del entorno de trabajo, personal usuario y material para la realización del cambio de forma temporal del cabello, peinado y recogido.

Condiciones ambientales y de higiene del entorno de trabajo. Medidas de limpieza y desinfección de superficies, aparatos, útiles y accesorios utilizados en el cambio de forma temporal del cabello. Técnicas de desinfección. Útiles y productos a utilizar. Esterilización de útiles, aparatos y herramientas utilizadas en el corte. Procedimientos físicos y químicos. Autoclave. Hornos de calor seco.

Aparatos, útiles y accesorios para el cambio de forma temporal del cabello: condiciones de seguridad y salud, funcionamiento, mantenimiento y conservación.

Preparación de cosméticos utilizados en los procesos de cambio temporal del cabello. Comprobación de condiciones higiénico-sanitarias

Preparación del profesional y puesto de trabajo: medidas de protección del profesional y de usuario. Higiene postural. Posiciones ergonómicas del usuario. Lencería. Criterios de distribución del material en el puesto de trabajo. Equipos de protección individual para la prevención de riesgos en los procesos de cambio de forma temporal. Lavado y acondicionamiento del cabello, previo al cambio de forma temporal.

Medidas de protección del profesional y del personal usuario. Acomodación del personal usuario. Posiciones anatómicas del profesional y de la persona que recibe el servicio.

2. Propuestas técnicas para el cambio de forma temporal del cabello, peinado y recogido.

El cabello: estructuras que se modifican por las técnicas para cambiar temporalmente la forma.

Cambios de forma temporal del cabello.

Análisis del cabello y cuero cabelludo. Identificación de las características: forma, grosor, caída natural, distribución, densidad, ángulo de nacimiento, dirección de nacimiento, longitud, color y propiedades físicas.

Indicaciones, contraindicaciones y precauciones para el cambio de forma temporal del cabello, peinado y recogido.

Análisis morfológico facial y corporal. Estudio del perfil. Proporciones y geometría morfológica de la cabeza: tipos de nuca y cráneo. Visajismo (estudio de los rasgos faciales).

Análisis de las demandas y necesidades del personal usuario. Características personales.

Entrevista previa durante la propuesta técnica.

Tendencias de moda en el cambio de forma temporal del cabello, peinados y recogidos.

Propuesta para el cambio de forma temporal del cabello, peinados y recogidos.

Ficha técnica específica: datos personales, datos técnicos (estado del cabello, estudio morfológico, propuesta técnica, operaciones realizadas, cosméticos empleados, grado de satisfacción y asesoramiento sobre técnicas de peluquería asociadas al cambio de forma temporal, peinados y recogidos).

Aplicaciones digitales para la elaboración de propuestas de cambio de forma temporal del cabello, peinados y recogidos, y la gestión de personal usuario.

### 3. Técnicas para el cambio de forma temporal del cabello, peinados y recogidos

Protocolos de aplicación de peinados, acabados y recogidos.

Procedimientos para los cambios de forma temporales.

Técnicas para los cambios de forma temporales: moldeados al agua (anillas y ondas al agua), cambios de forma mediante moldes, moldeados térmicos en cabellos secos (secador de mano, moldes, tenacillas, planchas).

Estilos básicos de peinados y estilos innovadores.

Acabados: tipos.

Recogidos: familias de recogidos (bucles, trenzados, cocas y otros). Técnicas de realización de recogidos.

Aparatos, útiles y accesorios para cambios de forma temporal, peinados y recogidos. Adornos y complementos.

Cosmética específica para cambios de forma temporal, peinados y recogidos: composición, formas cosméticas y mecanismos de actuación. Criterios de selección e indicaciones y pautas para su preparación. Manipulación, aplicación y conservación.

Control de calidad en los procesos de cambio de forma temporal del cabello, peinados y recogidos.

### 4. Postizos, pelucas y extensiones

Postizos: tipos. Técnicas de colocación y adaptación. Peinados y recogidos. Preparación, cuidados, mantenimiento y conservación. Indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

Pelucas: tipos. Técnicas de colocación y adaptación. Peinados y recogidos. Preparación, cuidados, mantenimiento y conservación. Indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

Extensiones: tipos según el tipo de unión al cabello natural. Técnicas de colocación y adaptación. Preparación, cuidados, mantenimiento y conservación. Peinados y recogidos. Medios técnicos. Productos para la aplicación de extensiones. Indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

Control de calidad en la colocación y adaptación de postizos, pelucas y extensiones.

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

##### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de cambios de forma temporal del cabello, peinados y recogidos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

### **Módulo formativo 5: cambios de forma permanente en el cabello**

Nivel: 2

Código: MF0350\_2

Asociado a la UC: Realizar cambios de forma permanente en el cabello

Duración: 120 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Aplicar procedimientos para la elaboración de propuestas técnicas de cambio de forma permanente del cabello, relacionándolos con las características morfológicas, demandas, expectativas y necesidades de personal usuario, seleccionando las técnicas y el material necesario para ello.

CE1.1 Describir las características del cuero cabelludo y cabello (grosor, flexibilidad, permeabilidad, cantidad, longitud, entre otros) que influyen en el cambio de forma permanente, explicando de qué forma se produce esta relación.

CE1.2 Clasificar los tipos de cabello según su forma (lacio, ondulado, rizado), estructura (sección transversal) y emulsión epicutánea (normal, seco, graso), explicando las características de cada uno de ellos.

CE1.3 Explicar las técnicas para la observación del cabello y cuero cabelludo, especificando los aparatos, útiles y accesorios utilizados, e identificando alteraciones que contraindiquen la aplicación de técnicas de cambio permanente.

CE1.4 En un supuesto práctico de realización de una propuesta de cambio de forma permanente en el cabello, en función de las características del cabello y cuero cabelludo, morfología, demandas, expectativas y necesidades, en un modelo, seleccionando las técnicas y material necesario para ello:

- Analizar mediante visualización directa o la utilización de aparatos de análisis las características del cuero cabelludo y cabello, detectando las anomalías o alteraciones que impidan la utilización de determinadas técnicas de cambios de forma permanente.
- Describir las características morfológicas y de complejión física del modelo que influyen en la decisión del cambio de forma permanente.
- Identificar las demandas, expectativas y necesidades del modelo para la propuesta del cambio de forma permanente, mediante la realización de preguntas tipo y la revisión de la ficha técnica.
- Definir posibilidades de propuesta de cambio de forma permanente, utilizando para ello aplicaciones digitales de tratamiento de imagen,

teniendo en cuenta la información del/la modelo obtenida previamente, indicando los resultados a conseguir (volumen, tamaño y tipo de rizo, alisado, entre otros), técnicas a utilizar y material necesario para ello.

- Informar de las posibilidades de cambio permanente, consensuando la propuesta final de cambio con el modelo, explicando los cambios que va a producir en su imagen personal y los procedimientos técnicos a aplicar
- Registrar la información de la propuesta de cambio de forma permanente en una ficha técnica, utilizando para ello una aplicación digital.

CE1.5 En un supuesto práctico de realización de una prueba de tolerancia a cosméticos utilizados en el cambio de forma permanente, sobre modelo, siguiendo las instrucciones del fabricante:

- Informar sobre el procedimiento a seguir, posibles resultados y las consecuencias de las reacciones alérgicas a cosméticos, utilizando para ello una comunicación asertiva y de escucha activa.
- Limpiar la zona donde se va a realizar la prueba siguiendo las indicaciones del fabricante.
- Aplicar el cosmético a valorar en la zona correspondiente, protegiéndola y dejándolo sobre la piel el tiempo indicando por el fabricante.
- Analizar los resultados obtenidos mediante la información proporcionada por el/la modelo y la observación del estado de su piel, eliminando el cosmético, contraindicando el cambio de color en caso de reacción positiva (picor, enrojecimiento, hinchazón, entre otras).
- Registrar el resultado obtenido en una ficha técnica, utilizando para ello una aplicación digital.

C2: Aplicar procedimientos de preparación del personal usuario, entorno de trabajo y material para la realización de técnicas de cambio de forma permanente del cabello, en condiciones de seguridad, salud y protección medio ambiental.

CE2.1 Describir los aparatos, útiles y accesorios utilizados en las técnicas de cambio permanente del cabello, explicando su mecanismo de funcionamiento e indicando medidas para su conservación y mantenimiento.

CE2.2 Describir los tipos de moldes existentes para la realización de un rizado o desrizado, explicando el efecto que producen sobre la fibra capilar.

CE2.3 Verificar el estado de conservación y mantenimiento de aparatos, útiles y accesorios utilizados en las técnicas de cambio de forma permanente del cabello, comprobando su funcionamiento y condiciones de seguridad y salud.

CE2.4 Explicar los métodos de limpieza, desinfección y/o esterilización, de aparatos, útiles y accesorios, en función del material de fabricación y uso al que se destinen, especificando los productos utilizados y el protocolo de actuación.

CE2.5 Identificar los cosméticos que se pueden utilizar para el cambio de forma permanente del cabello, explicando su mecanismo de acción e indicando el método de preparación según las instrucciones del fabricante y las condiciones de seguridad y salud que deben de tener.

CE2.6 En un supuesto práctico de preparación del entorno de trabajo y material para la realización de procedimientos de cambio de forma permanente con utilización de moldes fijos, siguiendo un protocolo de trabajo:

- Comprobar las condiciones higiénicas, de ambientación y orden del entorno de trabajo, verificando la realización de las operaciones de limpieza y desinfección y controlando los parámetros ambientales necesarios para ello.
- Seleccionar los aparatos, útiles y accesorios, programando los parámetros de aplicación, en su caso, según la técnica a utilizar e indicando posibles modificaciones en los mismos según la sensibilidad del personal usuario y estado del cabello, entre otros.
- Seleccionar los moldes a utilizar según el tipo de cabello y resultado a conseguir, ubicándolos sobre un dibujo esquemático de la cabeza justificando su dirección, sentido y fijación.
- Identificar los cosméticos que permiten el cambio de forma permanente en función de la técnica a aplicar, explicando criterios de selección en cuanto a características del cabello, fijación del peinado y condiciones ambientales.
- Preparar los equipos de protección individual (EPI) necesarios para la prevención de riesgos en el personal usuario y profesional durante la realización del cambio de forma temporal del cabello.
- Comprobar las condiciones higiénicas (limpieza, desinfección y/o esterilización), técnicas y de protección de los aparatos, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para la realización de la técnica, ordenándolos en la zona de trabajo de forma cronológica según su utilización.

CE2.7 En un supuesto práctico de preparación de un/a modelo para la realización de técnicas de cambio de forma permanente del cabello, en condiciones de seguridad y salud:

- Atender al/a la modelo según las normas establecidas en un protocolo de atención al personal usuario sobre vestuario, higiene e imagen personal.
- Acomodar al/a la modelo en la posición anatómica indicada para la realización de la técnica, permitiendo la adopción de posiciones ergonómicas durante la realización del mismo.
- Aplicar las medidas de protección personal y del modelo que garanticen unas condiciones de seguridad e higiene durante la realización de los procedimientos técnicos.
- Comunicar al modelo las posibles reacciones cutáneas que se pueden producir por la aplicación de cosméticos para el cambio de forma permanente, indicando las sensaciones que puede tener.

CE2.8 En un supuesto práctico de terminación de una sesión de cambio de forma permanente del cabello, siguiendo protocolos de limpieza, desinfección y esterilización, y de gestión de residuos.

- Acondicionar el material no desechable utilizado, mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolo posteriormente para evitar su contaminación, registrando su realización en documentos normalizados.
- Retirar el material de un solo uso utilizado y el resto de residuos generados, clasificándolos en los contenedores correspondientes según su naturaleza.
- Acondicionar la zona de trabajo mediante su limpieza y desinfección, dejando en orden el material a utilizar en una siguiente sesión.

C3: Aplicar procedimientos para el cambio de forma permanente del cabello, consiguiendo un efecto de rizado, siguiendo las instrucciones del fabricante del cosmético y protocolos de trabajo en condiciones de seguridad y salud.

CE3.1 Explicar la estructura del pelo y las modificaciones que sufre en el proceso de cambio de forma permanente.

CE3.2 Explicar distintas técnicas de cambios de forma permanente como ondulación (directo, indirecto o mixto), describiendo sus fases (reducción y neutralización), aparatos, útiles y cosméticos utilizados en cada fase, las modificaciones producidas en la estructura de la queratina y sus ventajas e inconvenientes.

CE3.3 Describir las técnicas de preparación del cabello y cuero cabelludo para conseguir un efecto de rizado, en función de las posibles técnicas a utilizar, el estado del cabello, y el resultado esperado.

CE3.4 En un supuesto práctico de realización de una ondulación permanente, sobre modelo, siguiendo el método directo, aplicando una propuesta acordada previamente según sus características, demandas, necesidades y expectativas, una vez descartadas posibles alergias a los cosméticos y efectuada la preparación del modelo, del entorno de trabajo y el material necesario para ello:

- Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) necesario para la prevención de riesgos durante el proceso.
- Preparar el cabello mediante su lavado con un champú específico y la realización de particiones en función del resultado a conseguir, y aplicando en su caso cosméticos específicos para su protección.
- Seleccionar el tamaño de las mechas de cabello en función del tamaño y diámetro de los moldes a utilizar, tipo de rizo que se quiera conseguir (suave o apretado) de la longitud del cabello,
- Aplicar el cosmético reductor impregnando las mechas del cabello, evitando el contacto con la piel y el cuero cabelludo.
- Enrollar las mechas en los moldes, aplicando la tensión y fijación precisas para conseguir el resultado propuesto.
- Tomar las medidas de protección del personal usuario y cabello (algodón por todo el contorno del cabello, palitos separadores entre las gomas de los moldes, entre otras), cubriendo con un gorro térmico, papel film, entre otros, para mantener un nivel igualado de temperatura.
- Controlar el tiempo de exposición y la utilización de otras medidas indicadas por el fabricante (aplicación o no de calor, temperatura, entre otras), comprobando la evolución del proceso desenrollando parcialmente el cabello en algunos moldes y observando el resultado obtenido.
- Retirar el producto reductor, aclarando con agua y retirando el material no necesario, evitando que los moldes se muevan.
- Aplicar el cosmético neutralizador, una vez retirada la humedad del cabello, siguiendo instrucciones del fabricante, impregnando todas las zonas de enrollando y facilitando, en su caso la formación de espuma, evitando que el cosmético resbale hacia el rostro y/o cuello, dejándolo actuar el tiempo de exposición indicado.
- Retirar los moldes sin ejercer tensión, impregnando de nuevo cada rizo con el neutralizante, insistiendo en medios y puntas.
- Eliminar los restos del producto mediante el aclarado y acondicionamiento, según las indicaciones del fabricante.
- Secar el cabello, eliminando previamente el exceso de humedad, utilizando los aparatos (secador, difusor, entre otros) y cosméticos

específicos en función del efecto deseado, para mantener o potenciar el rizo conseguido.

- Comunicar al modelo las condiciones para el mantenimiento de la ondulación permanente realizada, asesorándole sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos indicando su forma y frecuencia de aplicación.
- Evaluar el resultado final, contrastándolo con las expectativas del modelo, proponiendo posibles correcciones en el protocolo de trabajo para su optimización.

CE3.5 En un supuesto práctico de realización de una ondulación permanente sobre modelo siguiendo el método indirecto, aplicando una propuesta acordada previamente según sus características, demandas, necesidades y expectativas, una vez descartadas posibles alergias a los cosméticos y efectuada la preparación del modelo, del entorno de trabajo y el material necesario para ello:

- Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) necesario para la prevención de riesgos durante el proceso.
- Preparar el cabello mediante su lavado con un champú específico y la realización de particiones en función del resultado a conseguir, y aplicando en su caso cosméticos específicos para su protección.
- Seleccionar el tamaño de las mechas de cabello en función del tamaño y diámetro de los moldes a utilizar, tipo de rizo que se quiera conseguir (suelo o apretado) y de la longitud del cabello,
- Enrollar las mechas en los moldes, aplicando la tensión y fijación precisas para conseguir el resultado propuesto.
- Aplicar el cosmético reductor impregnando las mechas del cabello, evitando el contacto con la piel y el cuero cabelludo, tomando las medidas de protección del personal usuario y cabello (algodón por todo el contorno del cabello, palitos separadores entre las gomas de los moldes, entre otras) y cubriendo con un gorro térmico o papel film, entre otros.
- Controlar el tiempo de exposición y la utilización de otras medidas indicadas por el fabricante (aplicación o no de calor, temperatura, entre otras), comprobando la evolución del proceso desenrollando parcialmente el cabello en algunos moldes.
- Eliminar el producto reductor, aclarando con agua y retirando el material no necesario, evitando que los moldes se muevan.
- Aplicar el cosmético neutralizador, una vez retirada la humedad del cabello, siguiendo instrucciones del fabricante, impregnando todas las zonas de enrollando y facilitando, en su caso la formación de espuma, evitando que el cosmético resbale hacia el rostro y/o cuello, dejándolo actuar el tiempo de exposición indicado.
- Retirar los moldes sin ejercer tensión, impregnando de nuevo cada rizo con el neutralizante, insistiendo en medios y puntas.
- Eliminar los restos del producto mediante el aclarado y acondicionamiento, según las indicaciones del fabricante.
- Secar el cabello, eliminando previamente el exceso de humedad, utilizando los aparatos (secador, difusor, entre otros) y cosméticos específicos en función del efecto deseado, para mantener o potenciar el rizo conseguido.
- Comunicar al modelo las condiciones para el mantenimiento de la ondulación permanente realizada, asesorando sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la

- compra de estos últimos indicando su forma y frecuencia de aplicación.
- Evaluar el resultado final, contrastándolo con las expectativas del modelo, proponiendo posibles correcciones en el protocolo de trabajo para su optimización.
- C4: Aplicar procedimientos para el cambio de forma permanente del cabello, consiguiendo un efecto de alisado mediante la realización de técnicas de reducción/neutralización y la técnica de «alisado de queratina», siguiendo las instrucciones del fabricante del cosmético y protocolos de trabajo en condiciones de seguridad y salud.
- CE4.1 Explicar las diferencias existentes entre las técnicas de reducción/neutralización y la técnica «de alisado de queratina» para el alisado permanente, según sus objetivos, procedimientos técnicos, material a utilizar, cambios producidos en la estructura del cabello, ventajas e inconvenientes.
- CE4.2 En un supuesto práctico de realización de un alisado permanente suave, sobre modelo, mediante la utilización de técnicas de reducción/neutralización, aplicando una propuesta acordada previamente según sus características, demandas, necesidades y expectativas, una vez descartadas posibles alergias a los cosméticos, y efectuada la preparación del modelo, del entorno de trabajo y el material necesario para ello:
- Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) necesario para la prevención de riesgos durante el proceso.
  - Preparar el cabello mediante su lavado con un champú específico y la realización de particiones en función del resultado a conseguir, y aplicando en su caso cosméticos específicos para su protección.
  - Aplicar el cosmético reductor extendiéndolo de forma uniforme, siguiendo un orden preestablecido, con una paletina o similar a una distancia mínima de un centímetro del cuero cabelludo, cubriendo posteriormente con papel film o similar.
  - Controlar el tiempo de exposición y la utilización de otras medidas indicadas por el fabricante (aplicación o no de calor, temperatura, entre otras), comprobando la evolución del proceso mediante el método indicado (prueba del nudo, prueba de elasticidad, entre otras) en distintas zonas de la región a alisar.
  - Eliminar el cosmético reductor, aclarando con agua y retirando el film transparente o similar.
  - Aplicar el cosmético neutralizador, una vez retirada la humedad del cabello, siguiendo instrucciones del fabricante, impregnando todas las zonas de la región a tratar y evitando ondulaciones del cabello durante el tiempo de exposición.
  - Eliminar los restos del producto mediante el aclarado y acondicionamiento, según las indicaciones del fabricante.
  - Secar el cabello, eliminando previamente el exceso de humedad, utilizando los aparatos (secador, difusor, entre otros) y cosméticos específicos en función del efecto deseado, para mantener o potenciar el alisado conseguido.
  - Comunicar al modelo las condiciones para el mantenimiento del alisado permanente realizado, asesorando sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos, indicando su forma y frecuencia de aplicación.

- Evaluar el resultado final, contrastándolo con las expectativas del modelo, proponiendo posibles correcciones en el protocolo de trabajo para su optimización.
- CE4.3 En un supuesto práctico de realización de un alisado permanente fuerte sobre modelo mediante la utilización de técnicas de reducción/neutralización, aplicando una propuesta acordada previamente según sus características, demandas, necesidades y expectativas, una vez descartadas posibles alergias a los cosméticos, y efectuada la preparación del modelo, del entorno de trabajo y el material necesario para ello:
- Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) necesario para la prevención de riesgos durante el proceso.
  - Preparar el cabello mediante su lavado con un champú específico y la realización de particiones en función del resultado a conseguir, y aplicando en su caso cosméticos específicos para su protección.
  - Aplicar el cosmético reductor extendiéndolo de forma uniforme, siguiendo un orden preestablecido, con una paletina o similar a una distancia mínima de un centímetro del cuero cabelludo, cubriendo posteriormente con papel film o similar.
  - Controlar el tiempo de exposición y la utilización de otras medidas indicadas por el fabricante (aplicación o no de calor, temperatura, entre otras), comprobando la evolución del proceso mediante el método indicado (prueba del nudo, prueba de elasticidad, entre otras) en distintas zonas de la región a alisar.
  - Eliminar el cosmético reductor, aclarando con agua y retirando el film transparente o similar.
  - Secar el cabello utilizando secador de mano y cepillo, realizando un planchado según instrucciones del fabricante del cosmético alisador.
  - Aplicar el cosmético neutralizador siguiendo las instrucciones del fabricante, impregnando todas las zonas de la región a tratar y evitando ondulaciones durante el tiempo de exposición.
  - Eliminar los restos del producto mediante el aclarado y acondicionamiento, según las indicaciones del fabricante.
  - Secar el cabello, eliminando previamente el exceso de humedad, utilizando los aparatos (secador, difusor, entre otros) y cosméticos específicos en función del efecto deseado, para mantener o potenciar el alisado conseguido.
  - Comunicar al modelo las condiciones para el mantenimiento del alisado permanente realizado, asesorando sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos indicando su forma y frecuencia de aplicación.
  - Evaluar el resultado final, contrastándolo con las expectativas del modelo, proponiendo posibles correcciones en el protocolo de trabajo para su optimización.
- CE4.4 En un supuesto práctico de realización de un alisado permanente sobre modelo, mediante la utilización de la técnica de «alisado de queratina», aplicando una propuesta acordada previamente según sus características, demandas, necesidades y expectativas, una vez descartadas posibles alergias a los cosméticos, y efectuada la preparación del modelo, del entorno de trabajo y el material necesario para ello:

- Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) necesario para la prevención de riesgos durante el proceso.
- Preparar el cabello mediante su lavado con un champú específico, secándolo hasta eliminar casi la totalidad de humedad y ordenándolo mediante la realización de particiones y secciones.
- Aplicar el cosmético alisador impregnando mechaz finas del cabello, siguiendo un orden preestablecido y las instrucciones del fabricante.
- Controlar el tiempo de exposición, secando posteriormente el cabello de forma completa, utilizando secador de mano y cepillo.
- Efectuar un planchado del cabello según temperatura y número de pasadas indicadas por el fabricante, siguiendo un orden preestablecido.
- Acondicionar el cabello mediante su lavado y la aplicación de cosméticos específicos, eliminando los restos del cosmético alisador e hidratando el cabello.
- Secar el cabello, eliminando previamente el exceso de humedad, utilizando los aparatos (secador, difusor, entre otros) y cosméticos específicos en función del efecto deseado, para mantener o potenciar el alisado conseguido.
- Comunicar al modelo las condiciones para el mantenimiento del alisado permanente realizado, asesorando sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos indicando su forma y frecuencia de aplicación.
- Evaluar el resultado final, contrastándolo con las expectativas del modelo, proponiendo posibles correcciones en el protocolo de trabajo para su optimización.

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

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

Otras capacidades:

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

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

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Mostrar un buen hacer profesional.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

*Contenidos*

1. Preparación del entorno de trabajo, personal usuario y material para la realización del cambio de forma permanente del cabello

Condiciones ambientales y de higiene del entorno de trabajo. Medidas de limpieza y desinfección de superficies, aparatos, útiles y accesorios utilizados en el cambio de forma temporal del cabello. Técnicas de desinfección. Útiles y productos a utilizar. Esterilización de útiles, aparatos y herramientas utilizadas en el corte. Procedimientos físicos y químicos. Autoclave. Hornos de calor seco.

Aparatos, útiles y accesorios para el cambio de forma temporal del cabello: condiciones de seguridad y salud, funcionamiento, mantenimiento y conservación.

Preparación de cosméticos utilizados en los procesos de corte de cabello. Comprobación de condiciones higiénico-sanitarias. Prueba de tolerancia a los cosméticos utilizados para el cambio de forma permanente del cabello.

Preparación del profesional y puesto de trabajo: medidas de protección del profesional y de usuario. Higiene postural. Posiciones ergonómicas del usuario. Lencería. Criterios de distribución del material en el puesto de trabajo. Prevención de riesgos laborales en la realización del cambio de forma temporal. Normas de seguridad e higiene. Equipos de protección individual para la prevención de riesgos en los procesos de cambio de forma permanente. Medidas de protección del profesional y del personal usuario. Acomodación del personal usuario. Posiciones anatómicas del profesional y de la persona que recibe el servicio.

## 2. Propuestas técnicas para el cambio de forma permanente del cabello

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

Cambios de forma permanente del cabello.

Análisis del cabello y cuero cabelludo. Identificación de las características: forma, grosor, caída natural, distribución, densidad, ángulo de nacimiento, dirección de nacimiento, longitud, color y propiedades físicas.

Indicaciones, precauciones y contraindicaciones para el cambio de forma permanente del cabello.

Análisis morfológico facial y corporal. Estudio del perfil. Proporciones y geometría morfológica de la cabeza: tipos de nuca y cráneo. Visajismo (estudio de los rasgos faciales).

Análisis de las demandas y necesidades de la clientela. Características personales.

Entrevista previa durante la propuesta técnica.

Tendencias de moda en el cambio de forma permanente del cabello.

Propuesta para el cambio de forma permanente del cabello.

Ficha técnica específica: datos personales, datos técnicos (estado del cabello, estudio morfológico, propuesta técnica, operaciones realizadas, cosméticos empleados, grado de satisfacción y asesoramiento sobre técnicas de peluquería asociadas al cambio de forma permanente).

Aplicaciones digitales para la elaboración de propuestas de cambio de forma permanente del cabello y la gestión de personal usuario.

Control de calidad en los procesos de cambio de forma permanente del cabello

## 3. Cosméticos utilizados en los cambios de forma permanente del cabello

Composición y efectos.

Activos cosméticos.

Criterios para la selección de productos cosméticos en la realización de una ondulación permanente y de un desrizado.

Pautas para su preparación, manipulación, aplicación y conservación.

## 4. Técnicas para la ondulación y rizado permanente del cabello

Protocolos de aplicación de técnicas de ondulación y rizado permanente del cabello. Técnicas y fases de los procedimientos para la realización de ondulaciones y rizados permanentes del cabello. Procedimientos para la reducción y la neutralización. Técnicas innovadoras.

Métodos para la realización de ondulaciones y rizados permanentes del cabello. Ventajas e inconvenientes de los distintos métodos. Criterios de selección.

Aparatos, útiles y accesorios para la ondulación y rizado permanente. Criterios de selección y utilización. Mantenimiento y conservación.

#### 5. Técnicas para el alisado permanente del cabello

Protocolos de aplicación de técnicas de alisado permanente del cabello. Técnicas y fases de los procedimientos para la realización de alisado permanente del cabello. Procedimientos para la reducción y la neutralización. Técnica de «alisado de queratina». Técnicas innovadoras

Métodos para la realización de procedimientos de alisado permanente del cabello. Ventajas e inconvenientes de los distintos métodos. Criterios de selección.

Aparatos, útiles y accesorios para el alisado permanente. Criterios de selección y utilización. Mantenimiento y conservación.

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

##### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de cambios de forma permanente en el cabello, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

#### **Módulo formativo 6: corte del cabello**

Nivel: 2

Código: MF2685\_2

Asociado a la UC: REALIZAR TÉCNICAS DE CORTE DEL CABELLO

Duración: 150 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Analizar las características del cabello, cuero cabelludo y la fisonomía del modelo, relacionándolas con sus demandas y con los estilos de moda para seleccionar la forma o corte de cabello indicado.

CE1.1 Clasificar los tipos de cabellos según su densidad, largura, textura, forma, grosor, cantidad, estado y tipo de emulsión epicutánea, explicando su relación con las técnicas de corte de cabello y la selección del estilo de corte.

CE1.2 Describir las alteraciones del cabello y cuero cabelludo, así como otros problemas de salud que contraindiquen la aplicación de procedimientos

- para el corte de cabello, indicando los procedimientos para su detección (observación directa y equipos de análisis).
- CE1.3 Identificar las características físicas de un/a modelo que influyen en la selección del estilo de corte, referenciando la edad, proporciones, estatura, forma del cráneo y cuello, perfil, silueta, forma del rostro (morfología, geometría y perfil, entre otras) y estado del cabello y cuero cabelludo, entre otras.
- CE1.4 Definir las características de las técnicas o tipos de corte en función de las características del cabello de un/a modelo (grosor, volumen, forma, densidad, textura, entre otros) y del resultado final previsto.
- CE1.5 Interpretar un análisis morfológico realizado a un/a modelo mediante la observación directa y preguntas tipo, valorando las proporciones y geometría de la cabeza, la corrección de las facciones del rostro a través de los cambios de longitud del cabello e influencia de los tipos de nuca, e identificando sus demandas, expectativas y necesidades para la selección del estilo de corte.
- CE1.6 En un supuesto práctico de obtención de información de un/a modelo para la selección del estilo de corte, siguiendo un protocolo de atención al personal usuario:
- Identificar sus demandas, expectativas y necesidades mediante la revisión de su ficha técnica, en su caso, y/o la realización de preguntas tipo, detectando posibles problemas de salud que contraindiquen la aplicación de alguna técnica utilizada en el corte de cabello.
  - Obtener información sobre su edad y otras características físicas (proporciones, geometría de la cabeza, rostro y cuello, entre otras) mediante la observación visual, estableciendo su relación con los estilos de corte.
  - Analizar el cabello y cuero cabelludo mediante la observación visual y la utilización de equipos de análisis (lupa, microvisor, lámpara de Wood, entre otros), identificando sus características (densidad de cabello, largura, textura, forma, grosor, tipo, caída natural e implantación de remolinos entre otras), así como posibles alteraciones que puedan contraindicar la aplicación de alguna técnica utilizada en el corte de cabello.
  - Registrar la información obtenida en una ficha técnica, mediante la apertura de una nueva o la actualización de una anterior, en su caso, utilizando para ello una aplicación informática e informando sobre las medidas a utilizar para la protección de datos personales.
- CE1.7 Elaborar fichas técnicas de recogida de información de análisis morfológico realizado a modelos, indicando en ellas sus características corporales, así como demandas, expectativas y necesidades.
- C2: Elaborar propuestas de corte o cambio de longitud del cabello, adaptándolas a las características, demandas, expectativas y necesidades de personal usuario, aplicando elementos de diseño, como la creación de bocetos mediante dibujos y/o la utilización de aplicaciones digitales, y seleccionando las técnicas y material necesario para ello.
- CE2.1 Describir las tendencias de moda del corte de cabello, relacionándolas con tipos de óvalos y perfiles.
- CE2.2 Diseñar bocetos de corte de cabello, utilizando el dibujo como soporte, trazando líneas, ángulos, proyecciones y direcciones que corresponden a cada tipo de corte.

- CE2.3 Elaborar diseños de cambio de longitud del cabello, mediante la utilización de aplicaciones digitales en caso necesario e interpretando los bocetos, imágenes y/o fotografías.
- CE2.4 Personalizar diseños de corte en función de la longitud y volumen del cabello, características morfológicas (proporciones, altura, forma del cráneo y cuello, perfil, silueta, entre otras), demandas, expectativas y necesidades de un/a modelo, acordando la propuesta definitiva con el mismo, registrándola en una ficha técnica mediante la utilización de una aplicación digital.
- CE2.5 Analizar los criterios de selección de técnicas y material (lencería, aparatos, útiles accesorios y cosméticos) para la realización de cambios en la longitud del cabello, según estilos y las necesidades y demandas de personas usuarias.
- CE2.6 En un supuesto práctico de elaboración de una propuesta de corte en un/a modelo, considerando sus características, demandas, expectativas y necesidades junto con las tendencias de moda, y seleccionando las técnicas y material necesario para su realización:
- Describir la relación entre las características físicas del/la modelo con el estilo de corte de cabello que más le favorece.
  - Elaborar un boceto de corte, mediante la realización de un dibujo y/o la utilización de una aplicación digital, considerando las tendencias de moda.
  - Adaptar el diseño realizado a sus expectativas, demandas y necesidades, considerando las características de su cabello (grosor, volumen, densidad, entre otras), tipo de óvalo, frente y perfil, entre otras.
  - Consensuar el diseño definitivo con el/la modelo, registrándolo en una ficha técnica, e informando sobre los procedimientos para su cuidado y mantenimiento.
  - Seleccionar las técnicas de corte y material necesario para la realización del estilo de corte propuesto, adaptándolas al diseño acordado.
- CE2.7 En un supuesto práctico de diseño de corte de cabello sobre un/a modelo, teniendo en cuenta sus características, demandas, expectativas, y necesidades:
- Seleccionar el estilo de corte que armoniza con el/la modelo, teniendo en cuenta las tendencias de moda:
  - Elaborar el diseño de la forma del corte o la representación gráfica de la longitud del cabello, seleccionando el ángulo de proyección, tipo y dirección de la mecha o mechas guía y las técnicas a utilizar.
- C3: Aplicar procedimientos de preparación de personas usuarias, entorno de trabajo y material para la realización de técnicas de corte del cabello, en condiciones de seguridad, salud y protección medio ambiental.
- CE3.1 Identificar los aparatos, útiles y accesorios utilizados en la aplicación de técnicas de corte del cabello, describiendo su mecanismo de utilización y mantenimiento (afilado, engrasado y protección de las herramientas, entre otros).
- CE3.2 Verificar el estado de conservación y mantenimiento de aparatos, útiles y accesorios de corte utilizados en las técnicas de corte de cabello, comprobando su funcionamiento y condiciones de seguridad y salud.
- CE3.3 Explicar los métodos de limpieza, desinfección y/o esterilización, de aparatos, útiles y accesorios, en función del material de fabricación y uso

- al que se destinen, especificando los productos utilizados y el protocolo de actuación.
- CE3.4 Identificar los cosméticos utilizados en los procedimientos de corte de cabello, indicando el mecanismo de preparación según las instrucciones de la empresa fabricante, y explicando las condiciones de seguridad y salud que deben de tener.
- CE3.5 Explicar los criterios para la selección de los cosméticos que se usan en la preparación del cabello para el corte y de los estilos de acabado.
- CE3.6 En un supuesto práctico de preparación del entorno de trabajo y material para la realización de procedimientos de corte de cabello, siguiendo un protocolo de trabajo:
- Comprobar las condiciones higiénicas, de ambientación y orden del entorno de trabajo, verificando la realización de las operaciones de limpieza y desinfección y controlando los parámetros ambientales necesarios para ello.
  - Comprobar las condiciones higiénicas (limpieza, desinfección y/o esterilización) y de protección de los aparatos, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para la realización de la técnica, ordenándolos en la zona de trabajo de forma cronológica según su utilización.
  - Preparar el equipo de protección individual (EPI) en función de las técnicas a utilizar.
- CE3.7 En un supuesto práctico de preparación de un/a modelo para la realización de técnicas de corte de cabello, en condiciones de seguridad y salud:
- Atender al/a la modelo según las normas establecidas en un protocolo de atención al personal usuario sobre vestuario, higiene e imagen personal
  - Acomodar al/a la modelo en la posición anatómica indicada para la realización de la técnica de corte de cabello, protegiendo su ropa y cuello con lencería y vestimenta de protección adecuada y permitiendo la adopción de posiciones ergonómicas durante la realización del mismo.
  - Aplicar las medidas de protección personal y del/de la modelo que garanticen unas condiciones de seguridad e higiene durante la realización de los procedimientos técnicos.
  - Preparar el cabello mediante su lavado y acondicionado, utilizando los cosméticos específicos (champú, acondicionador, mascarilla, entre otros), siguiendo las indicaciones de la empresa fabricante.
- CE3.8 En un supuesto práctico de terminación de una sesión de corte de cabello, siguiendo protocolos de limpieza, desinfección y esterilización, y de gestión de residuos.
- Acondicionar el material no desechable utilizado, mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolo posteriormente para evitar su contaminación, registrando su realización en documentos normalizados.
  - Retirar el material de un solo uso utilizado y el resto de residuos generados, clasificándolos en los contenedores correspondientes según su naturaleza.
  - Acondicionar la zona de trabajo mediante su limpieza y desinfección, dejando en orden el material a utilizar en una siguiente sesión.

- C4: Aplicar técnicas y estilos de corte de cabello, adaptándolas según un protocolo de trabajo a las características, demandas, expectativas, necesidades de personal usuario, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.
- CE4.1 Explicar el proceso del corte y sus fases, relacionándolo con los aparatos, útiles y cosméticos empleados en cada una de ellas, así como las modificaciones producidas en la longitud, volumen y textura del cabello.
- CE4.2 Definir las formas o tipos de corte (compacta, asimétrico, en capas, entre otros), que solas o asociadas permiten realizar diferentes estilos de corte de cabello.
- CE4.3 Describir las técnicas de corte (punteado, recto, curvo, desigual, entresacado, plumeado, degradado, deslizado, biselado, entre otras) que se pueden aplicar en función de las características del cabello, demandas, expectativas y necesidades de personal usuario, realizando la representación gráfica de la proyección espacial de las longitudes del cabello y los elementos técnicos requeridos.
- CE4.4 Describir técnicas de preparación del cabello y cuero cabelludo (lavado, particiones, entre otros), en función de las características de los mismos y la técnica de corte a utilizar, especificando los cosméticos específicos y preparándolos según indicaciones de la empresa fabricante.
- CE4.5 En un supuesto práctico de corte de cabello sobre maniqués, siguiendo los protocolos de procedimientos técnicos correspondientes y utilizando el material necesario para ello:
- Aplicar las siguientes técnicas de corte: punteado, recto, curvo, desigual, entresacado, plumeado, degradado, deslizado, biselado hacia dentro, biselado hacia afuera.
  - Comprobar los resultados obtenidos con los propuestos en un principio, analizando las causas que han producido las desviaciones observadas y la forma de solventarlas.
- CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de cambio en la longitud del cabello, sobre un/a modelo, considerando sus características, demandas, expectativas y necesidades, una vez descartadas incompatibilidades, y comprobada su preparación, así como la del material y entorno de trabajo, siguiendo protocolos de trabajo establecidos:
- Determinar el esquema de la longitud del cabello que va a servir de base al corte, en función del estilo que se quiera conseguir, estableciendo una planificación y estrategia del proceso.
  - Seleccionar la técnica de corte (punteado, recto, curvo, desigual, entresacado, plumeado, degradado, deslizado, biselado, entre otras), en función del estilo a conseguir.
  - Preparar y distribuir el cabello en función de corte a realizar, mediante su acondicionamiento y la realización de las particiones y secciones necesarias.
  - Aplicar secuencialmente las técnicas de corte y de acabado del cabello, para obtener el resultado deseado, personalizándolo según las características individuales del/de la modelo, manejando con destreza los útiles de corte (tijeras, navaja y/o maquinilla) y auxiliares durante la realización de las técnicas, secándolo en caso necesario y utilizando los cosméticos de uso posterior al corte.

- Comparar el resultado obtenido con las expectativas del/de la modelo, realizando los retoques necesarios hasta conseguir el resultado pretendido.
- Evaluar el proceso de corte de cabello realizado, identificando las causas que pueden dar lugar a deficiencias en el servicio de corte de cabello, proponiendo medidas que permitan su optimización.
- Informar al/a la modelo, con un lenguaje claro y sencillo, sobre el mantenimiento y conservación del resultado final, proponiendo la venta de los productos cosméticos necesarios para ello.

C5: Aplicar procedimientos de primeros auxilios ante situaciones de emergencia durante la aplicación de técnicas de corte de cabello según un protocolo de actuación establecido previamente.

CE5.1 Explicar las normas de actuación para la prestación de primeros auxilios en un proceso de corte de cabello.

CE5.2 Explicar accidentes o incidentes que se pueden producir en el proceso de corte de cabello, relacionándolos con la causa que los provocan e indicando de qué forma se pueden prevenir y cuáles son las medidas de actuación.

CE5.3 Indicar el material de primeros auxilios que debe existir en un botiquín de un centro de peluquería.

CE5.4 En un supuesto práctico de actuación de primeros auxilios en un proceso de corte de cabello, sobre modelo:

- Comprobar si se ha producido algún tipo de lesión o alteración en su estado general o en la piel, siguiendo un protocolo de actuación en primeros auxilios.
- Detectar la lesión o alteración del personal usuario para actuar, según un protocolo de actuación en primeros auxilios.
- Indicar cómo se realizaría el aviso al servicio de urgencias más cercano al centro de peluquería.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.6, CE 3.7 y CE3.8; C4 respecto a CE4.5 y CE4.6; C6 respecto a CE6.4; C5 respecto a C5.4.

Otras capacidades:

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

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

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

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

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

### Contenidos

#### 1. Preparación del entorno de trabajo, personal usuario y material para la realización de corte de cabello

Condiciones ambientales y de higiene del entorno de trabajo. Medidas de limpieza y desinfección de superficies, aparatos, útiles y accesorios utilizados en el corte. Técnicas de desinfección. Útiles y productos a utilizar.

Esterilización de aparatos, útiles y accesorios utilizados en el corte. Procedimientos físicos y químicos. Autoclave. Hornos de calor seco.

Aparatos, útiles y accesorios de corte: peines y cepillos, tijeras, navajas y maquinillas. El mantenimiento: afilado, engrasado y protección de las herramientas.

Preparación de cosméticos utilizados en los procesos de corte de cabello. Comprobación de condiciones higiénico-sanitarias

Preparación del profesional y puesto de trabajo: medidas de protección del profesional y de usuario. Higiene postural. Posiciones ergonómicas del usuario. Lencería y útiles auxiliares para el corte. Criterios de distribución del material en el puesto de trabajo. Equipos de protección individual para la prevención de riesgos laborales en los servicios de corte de cabello. Lavado y acondicionamiento del cabello, previo al corte de cabello.

Medidas de protección del profesional y del personal usuario. Acomodación del personal usuario. Posiciones anatómicas del profesional y de la persona que recibe el servicio.

Prevención de riesgos laborales en la realización del corte de cabello. Normas de seguridad e higiene. Prevención de transmisión de enfermedades infecto-contagiosas en los servicios de corte de cabello.

Gestión de residuos derivados de la realización del corte de cabello.

Primeros auxilios en los procesos de corte de cabello. Normas de actuación. Revisión del botiquín. Comprobación del estado de salud del personal usuario.

#### 2. Definición de estilos de cortes de cabello

Análisis del cabello y cuero cabelludo. Identificación de las características: forma, grosor, caída natural, distribución, densidad, ángulo de nacimiento, dirección de nacimiento, longitud, color y propiedades físicas.

Identificación de las alteraciones del cabello y cuero cabelludo con influencia en las técnicas de corte.

Análisis morfológico facial y corporal. Estudio del perfil. Proporciones y geometría morfológica de la cabeza: tipos de nuca y cráneo. Visajismo (estudio de los rasgos faciales).

Corrección de las facciones del rostro a través de los cambios de longitud del cabello.

Proporciones corporales y su influencia en la elección del cambio de longitud del cabello.

Análisis de las demandas, expectativas y necesidades del personal usuario. Características personales.

Entrevista previa durante la propuesta técnica.

Tendencias de moda en el corte de cabello.

Contraindicaciones totales y parciales para el corte de cabello.

Propuesta de corte o cambio de longitud del cabello. Elementos del diseño. Los bocetos y su relación con las técnicas de corte.

Diseño de cambios de longitud con aplicaciones digitales. Interpretación de bocetos, imágenes y fotografías.

Ficha técnica específica: datos personales, datos técnicos (estado del cabello, estudio morfológico, propuesta técnica, operaciones realizadas, cosméticos empleados, grado de satisfacción y asesoramiento sobre técnicas de peluquería asociadas al corte).

### 3. Caracterización de las técnicas de corte de cabello

Parámetros que caracterizan las técnicas de corte. La línea de corte: definición de la línea de corte. Proyecciones y ángulos.

Técnicas de corte según el objetivo perseguido: técnica de corte recto, desfilado, dentado, entresacado o vaciado, picoteado.

Técnicas de personalización de los cortes.

Diferenciación de la técnica a utilizar según el efecto de corte pretendido. Precauciones y contraindicaciones. Selección de aparatos, útiles, accesorios y cosméticos según la técnica a realizar.

Efectos visuales. Parámetros que definen los efectos: volumen, longitud, peso, densidad y simetría o asimetría. Relación de las técnicas de corte con el efecto pretendido.

Control de calidad en los procesos de corte de cabello.

### 4. Técnicas de realización de corte de cabello

Corte de cabello con tijera: técnica de utilización de la tijera. Preparación del corte con tijera. Operaciones previas al corte. Distribución del cabello o particiones. Pautas de aplicación.

Criterios de selección de la técnica de corte de pelo con tijera. Tipos de corte con tijera: en capas degradadas, uniformes y de diferentes tipos. Protocolo de ejecución. Parámetros de realización. Orden y secuenciación del corte con tijera.

Realización de corte de cabello con navaja: técnica de utilización de la navaja. Técnica de sujeción. Medidas de protección. Diferencias entre el corte con navaja y con tijera. Preparación del corte con navaja: elección de la cuchilla. Técnicas previas al corte. Distribución del cabello o particiones. Pautas de aplicación. Criterios de selección de las técnicas de corte de pelo con navaja. Orden, precauciones y secuenciación del corte con navaja. Protocolo de ejecución. Parámetros de realización.

Realización de corte de cabello con maquinilla: técnica de utilización de la maquinilla. Forma de sujeción y manejo. Preparación del corte con maquinilla. Criterios de selección de accesorios. Técnicas previas al corte. Distribución del cabello o particiones. Pautas de aplicación. Protocolo de ejecución.

### 5. Realización de estilos de corte de cabello

Características de los estilos de corte: por su configuración o geometría, técnica empleada, épocas o evolución histórica, moda o estilo personal.

Coordinación de técnicas: criterios de selección de cosméticos y herramientas (combinación de tijera y navaja).

Criterios de integración de técnicas para realizar el estilo propuesto.

Combinación de procesos color y forma.

Corte en pelo mojado y seco.

Procesos de ejecución de estilos de corte: (fases, secuenciación y modo de realización de diferentes cortes.)

Análisis para la personalización del corte de cabello. Interpretación de los datos obtenidos.

El peinado según el corte realizado. Verificación tras el peinado de largos y volúmenes del corte efectuado.

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

##### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales,

accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de técnicas de corte de cabello, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

### Módulo formativo 7: barbería

Nivel: 2

Código: MF2686\_2

Asociado a la UC: REALIZAR TÉCNICAS DE BARBERÍA

Duración: 60 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Analizar las características del pelo de la barba y/o bigote, de la piel del rostro y de la fisonomía de personal usuario, relacionándolas con sus demandas, expectativas y necesidades junto con las tendencias de moda para seleccionar los procesos de barbería a realizar, efectuando el diseño de barba y/o bigote y seleccionando las técnicas y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) necesario para ello.

CE1.1 Explicar la estructura, fisiología, y alteraciones fisiológicas (según edad, clima, entre otras) y patológicas de la piel pilosa del rostro.

CE1.2 Describir las alteraciones patológicas de la piel del rostro u otros problemas de salud que contraindiquen la aplicación de procesos de barbería, indicando los procedimientos para su detección (observación directa y equipos de análisis) y los casos que aconsejen la derivación a personal facultativo.

CE1.3 Describir las características físicas de un modelo, incluyendo las del pelo facial y piel del rostro que tienen influencia en el afeitado y el arreglo de barba y/o bigote.

CE1.4 Interpretar la morfología del rostro de un modelo, valorando las proporciones y geometría de la cabeza y la corrección de las facciones del rostro a través de los cambios de diseño de la barba y bigote, así como su influencia en la selección de la técnica.

CE1.5 Definir las características de las técnicas de arreglo y/o afeitado de barba y bigote, en función de las características del pelo facial del modelo (grosor, volumen, forma, densidad, textura, entre otros), sus características físicas y el resultado final previsto.

CE1.6 Elaborar fichas técnicas de recogida de información, registrando la información correspondiente a expectativas, demandas, necesidades y

características físicas de modelos, utilizando para ello aplicaciones digitales.

CE1.7 En un supuesto práctico de adaptación de un protocolo de trabajo para la realización de técnicas de barbería (rasurado, arreglo de barba y/o bigote) según las características, demandas, expectativas y necesidades de un/a modelo:

- Identificar sus demandas, expectativas y necesidades mediante la revisión de su ficha técnica, en su caso, o la realización de preguntas tipo.
- Obtener información sobre su edad, proporciones y características físicas del rostro (morfología, geometría y perfil, entre otras), mediante la observación directa.
- Detectar posibles alteraciones dermatológicas en la piel del rostro u otros problemas de salud que puedan contraindicar la aplicación de alguna técnica de barbería, mediante la observación directa y la utilización de equipos de análisis (lupa, microvisor, lámpara de Wood, entre otros), y la realización de preguntas tipo, derivando al personal facultativo en caso de observar posibles patologías.
- Examinar la implantación del pelo del rostro, detectando la posible presencia de remolinos, calvas u otras situaciones que puedan afectar a los resultados esperados.
- Definir los procesos de barbería a utilizar en función de la información obtenida sobre sus características, demandas, expectativas y necesidades.
- Seleccionar el material necesario para la realización del rasurado o el arreglo de barba y/o bigote en función de las técnicas identificadas previamente, adaptándolo a las características del modelo.
- Acordar con el modelo el resultado esperado del proceso de barbería, informándole de los procedimientos técnicos a realizar, así como el coste y los cuidados necesarios para su conservación.
- Registrar la información obtenida en una ficha técnica, mediante la apertura de una nueva o la actualización de una anterior, en su caso, utilizando para ello una aplicación informática.

C2: Aplicar procedimientos para el diseño de estilos de barba y/o bigote, utilizando técnicas de dibujo y de tratamiento de la imagen, adaptando la propuesta a las expectativas, demandas, necesidades y características del personal usuario.

CE2.1 Describir las tendencias de moda de arreglo de barba y bigote, relacionándolas con su aplicación a los diferentes tipos de óvalos y perfiles.

CE2.2 Diseñar bocetos de arreglo de barba y bigote, utilizando el dibujo como soporte, trazando líneas, ángulos, proyecciones y direcciones que corresponden a cada tipo de modelo, determinando las correcciones de las desproporciones estéticas en el rostro que se pueden realizar a través de la barba y/o bigote.

CE2.3 Elaborar diseños de cambio de barba y/o bigote, mediante la utilización de aplicaciones digitales e interpretando los bocetos, imágenes y/o fotografías.

CE2.4 Personalizar el diseño de arreglo y afeitado de barba y/o bigote en función de las características de un modelo (proporciones, altura, morfología del rostro, entre otras), tipo de piel y pelo, expectativas, demandas y necesidades, acordando la propuesta definitiva con el mismo, registrándolo en una ficha técnica.

CE2.5 En un supuesto práctico de diseño de barba y/o bigote, en un modelo considerando sus expectativas, demandas, necesidades y características:

- Describir la relación entre las características físicas del modelo (tamaño y forma de la cabeza, morfología del rostro, longitud del cuello, altura, entre otros) con el estilo de barba y/o bigote que más le favorece.
- Seleccionar la forma, volúmenes y longitud de la barba y/ bigote según el tipo de óvalo, frente y perfil.
- Determinar las correcciones de las desproporciones estéticas en el rostro que se pueden realizar a través de la barba y bigote.
- Elaborar un boceto, considerando las líneas, ángulos, proyecciones y direcciones, personalizándolo al modelo, utilizando para ello el dibujo y/o aplicaciones digitales.
- Consensuar el diseño definitivo con el modelo, registrándolo en una ficha técnica, e informándole sobre los procedimientos para su cuidado y mantenimiento.

C3: Aplicar procedimientos de preparación del personal usuario, entorno de trabajo y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos), para realizar los procesos de barbería (rasurado, arreglo de barba y/o bigote, y recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos, y vello de nariz, cejas y orejas), en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.

CE3.1 Identificar los aparatos, útiles y accesorios para la aplicación de técnicas de barbería, describiendo su utilización, características, técnicas de aplicación y mantenimiento (afilado, engrasado y protección de las herramientas, entre otros).

CE3.2 Verificar el estado de conservación de aparatos, útiles y accesorios de corte utilizados en las técnicas de barbería, comprobando su funcionamiento y condiciones de seguridad y salud.

CE3.3 Explicar los métodos de limpieza, desinfección y/o esterilización, de aparatos, útiles y accesorios, en función del material de fabricación y uso al que se destinen, especificando los productos utilizados y el protocolo de actuación.

CE3.4 Identificar los productos y cosméticos utilizados en los procesos de barbería, indicando el mecanismo de preparación según las instrucciones de la empresa fabricante, y explicando las condiciones de seguridad y salud que deben de tener.

CE3.5 En un supuesto práctico de preparación del entorno de trabajo y material para la realización de un proceso de barbería, siguiendo un protocolo de trabajo:

- Comprobar las condiciones higiénicas, de ambientación y orden del entorno de trabajo, verificando la realización de las operaciones de limpieza y desinfección y controlando los parámetros ambientales necesarios para ello.
- Comprobar las condiciones higiénicas (limpieza, desinfección y/o esterilización) y de protección de los aparatos, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para la realización de la técnica, ordenándolos en la zona de trabajo de forma cronológica según su utilización.

CE3.6 En un supuesto práctico de preparación de un modelo para la realización de procesos de barbería, siguiendo un protocolo de trabajo:

- Atender al modelo según las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal.
- Acomodar al modelo en el sillón de barbería, protegiendo su ropa y cuello con lencería y vestimenta de protección necesaria según el procedimiento a realizar y permitiendo la adopción de posiciones ergonómicas durante la realización del mismo.
- Aplicar las medidas de protección personal y del modelo que garanticen unas condiciones de seguridad e higiene durante la realización de los procedimientos técnicos.

CE3.7 En un supuesto práctico de terminación de una sesión de barbería, siguiendo protocolos de limpieza, desinfección y esterilización, y de gestión de residuos.

- Acondicionar el material no desechable utilizado, mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolo posteriormente para evitar su contaminación, registrando su realización en documentos normalizados.
- Retirar el material de un solo uso utilizado y el resto de residuos generados, clasificándolos en los contenedores correspondientes según su naturaleza.
- Acondicionar la zona de trabajo mediante su limpieza y desinfección, dejando en orden el material a utilizar en una siguiente sesión.

C4: Aplicar técnicas de afeitado de la barba y bigote, siguiendo protocolos de trabajo personalizados, en condiciones de seguridad, salud y protección del medio ambiente.

CE4.1 Explicar los criterios de selección de los cosméticos que se usan previos al afeitado de barba y bigote, relacionándolos con las necesidades del personal usuario y la técnica a realizar, especificando las medidas de preparación según las instrucciones de la empresa fabricante.

CE4.2 Describir técnicas de afeitado de barba y bigote, indicando procedimientos para el manejo de la brocha y navaja en el modo y orden establecido según la dirección de implantación del pelo, entre otros factores a tener en cuenta, e incluyendo la aplicación de procedimientos para el acondicionamiento y finalización del afeitado en función del estado de la piel, especificando el material necesario para ello.

CE4.3 En un supuesto práctico de afeitado de barba y/o bigote en un modelo, siguiendo un protocolo de trabajo adaptado a sus características, demandas, expectativas y necesidades:

- Identificar en la ficha técnica del modelo las características del pelo del rostro y piel del modelo, entre otra información que pueda influir en el procedimiento a realizar.
- Acondicionar la piel del rostro mediante la aplicación de productos cosméticos y/o técnicas pre-afeitado en función del tipo de piel y barba del modelo y de los requerimientos de la técnica.
- Aplicar la técnica de bañado de la barba, manejando la brocha siguiendo el modo y orden de ejecución establecido en el protocolo.
- Manejar la navaja con seguridad y destreza, ejecutando las maniobras en el orden, dirección y criterios de seguridad establecidos en el protocolo.

- Aplicar las técnicas de finalización del afeitado en función del resultado obtenido, eliminando los restos de producto y pelo cortado y aplicando en su caso cosméticos específicos y maniobras de masaje, valorando la necesidad de establecer tratamientos posteriores.
  - Comparar el resultado obtenido con las expectativas del modelo, realizando los retoques necesarios y evaluando la calidad del servicio realizado mediante la propuesta de medidas correctoras que permitan su optimización.
  - Comunicar al modelo los cuidados de la piel del rostro tras el afeitado necesarios para su mantenimiento, informándole sobre los cosméticos más indicados, su frecuencia y forma de aplicación, y proponiendo posteriormente su venta.
- C5: Aplicar técnicas de arreglo de barba y bigote, siguiendo protocolos de trabajo personalizados, en función del diseño previo y en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.
- CE5.1 Explicar los criterios de selección de los cosméticos que se usan previos al arreglo de barba y bigote, relacionándolos con las necesidades de las personas usuarias y las técnicas a realizar, especificando las medidas de preparación según las instrucciones de la empresa fabricante.
- CE5.2 Describir técnicas de arreglo de barba y bigote, indicando procedimientos a seguir, incluyendo su acondicionamiento y especificando el material necesario para ello.
- CE5.3 En un supuesto práctico de arreglo de barba y bigote en un modelo, siguiendo un protocolo de trabajo adaptado a sus características, demandas, expectativas y necesidades:
- Consensuar con el modelo el diseño de barba y bigote a realizar, valorando el análisis morfológico realizado y el estilo que desea.
  - Adaptar las medidas y contornos de la barba y/o bigote al diseño realizado según las características anatómicas y morfológicas del modelo.
  - Valorar la necesidad de aplicación de un cosmético previo en las zonas a delimitar el contorno de la barba y/o bigote, aplicándolo en caso necesario.
  - Aplicar los productos específicos para la limpieza y el acondicionamiento de la barba y/o bigote previo a su arreglo con el fin de ablandar la barba y deslizar la cuchilla.
  - Aplicar las técnicas de descarga seleccionadas, siguiendo el orden de ejecución y configuración de barba y bigote.
  - Delimitar el contorno de la barba y/o bigote mediante la utilización de tijera, navaja o aparatos de corte.
  - Comprobar el resultado del arreglo de barba y bigote, realizando un control visual del resultado y simetría, realizando los retoques necesarios y evaluando la calidad del servicio realizado mediante la propuesta de medidas correctoras que permitan su optimización.
  - Comunicar al modelo los cuidados de la piel y pelo del rostro necesarios para el mantenimiento del resultado conseguido, informándole sobre los cosméticos o técnicas más indicadas, su frecuencia y forma de aplicación, proponiendo posteriormente la venta de dichos cosméticos.
- C6: Aplicar técnicas de recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos y vello de nariz, cejas y orejas, adoptando medidas de seguridad y salud y protección medioambiental.

- CE6.1 Describir las técnicas para el recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos y vello de nariz, cejas y orejas, indicando el material necesario para su realización.
- CE6.2 En un supuesto práctico de recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos y vello de nariz, cejas y orejas:
- Aplicar las técnicas de corte para modificar la línea de implantación del cabello en la nuca baja y patillas.
  - Manejar con destreza las herramientas específicas para rasurar y/o epilar la zona comprendida entre la implantación del pelo y la nuca baja hasta la base del cuello, y la zona de los pómulos.
  - Aplicar las técnicas para recortar y/o epilar el vello que sobresale de la nariz, pelo de las cejas y de las orejas utilizando las herramientas específicas para ello.
  - Seleccionar los cosméticos específicos a aplicar después de los procesos de recorte, rasurado y epilado en estas zonas indicando la utilidad de cada uno de ellos.
- CE6.3 Explicar las medidas de seguridad e higiene a llevar a cabo en los procesos de recorte, rasurado y epilado de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos, vello de nariz, cejas y orejas.
- C7: Aplicar procedimientos de primeros auxilios ante situaciones de emergencia en la aplicación de técnicas de barbería, según un protocolo de actuación establecido previamente.
- CE7.1 Explicar las normas de actuación para la prestación de primeros auxilios en los procesos de barbería.
- CE7.2 Explicar cuáles son los accidentes o incidentes en los procesos de barbería, relacionándolos con la causa que los provocan e indicando de qué forma se pueden prevenir y cuáles son las medidas de actuación.
- CE7.3 Indicar el material de primeros auxilios que debe existir en un botiquín de un centro de peluquería.
- CE7.4 En un supuesto práctico de actuación de primeros auxilios en un proceso de barbería, sobre modelo:
- Comprobar si se ha producido algún tipo de lesión o alteración en su estado general o en la piel, siguiendo un protocolo de actuación en primeros auxilios.
  - Detectar la lesión o alteración del personal usuario para actuar según un protocolo de actuación en primeros auxilios.
  - Indicar cómo se realizaría el aviso al servicio de urgencias más cercano al centro de peluquería/barbería

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

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

Otras capacidades:

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

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

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

## Contenidos

### 1. Atención al personal usuario, y preparación del entorno de trabajo y material para la realización de procesos de barbería

Elaboración de fichas técnicas. Identificación de expectativas, demandas, necesidades y características del personal usuario.

Análisis de la piel y el pelo del rostro para los procesos de barbería. Aparatos, útiles y accesorios. Características del pelo de la barba y bigote: implantación, dureza, grosor, densidad y dirección, entre otros. Identificación de alteraciones. Contraindicaciones para la realización de procesos de barbería.

Preparación y protección del personal usuario.

Adaptación de protocolos de trabajo a las expectativas, demandas, necesidades y características del personal usuario: selección de material, modificaciones a realizar (técnicas, tiempos, formas cosméticas, entre otros).

Aplicaciones digitales para la atención al personal usuario. Normativa aplicable sobre protección de datos personales.

El puesto de trabajo: características y distribución del mobiliario y los espacios. Factores de ambientación que determinan la calidad. Higiene y mantenimiento. Criterios de orden y colocación del material en el entorno de trabajo.

Preparación del profesional. Medidas de prevención de riesgos laborales. Medidas de protección del profesional. Higiene postural. La preparación de las manos.

Limpieza y desinfección del área de trabajo. Limpieza, desinfección y esterilización de aparatos, útiles y accesorios utilizados en los procesos de barbería: procedimientos físicos y químicos, aparatos (autoclave, hornos de calor seco, entre otros), útiles, productos homologados.

Aparatos utilizados en los procesos de barbería: generadores de vapor y de vapor ozono, aparatos para el rasurado y arreglo de barba y bigote. Clasificación y descripción. Mantenimiento, funcionamiento, criterios de selección.

Útiles y accesorios utilizados en los procesos de barbería: navajas, rasuradoras, suavizadores de navajas, tijeras, peines, cepillos, brochas, paletinas, entre otros. Clasificación y descripción. Mantenimiento, funcionamiento, criterios de selección.

Lencería y equipos de protección al personal usuario y profesional. Utilización de equipos de protección individual (EPI).

Cosméticos utilizados en procesos de barbería. Clasificación. Criterios de selección de los productos utilizados antes, durante y después del afeitado. Preparación. Condiciones de utilización.

Prevención de riesgos laborales en la realización de los procesos de barbería. Normas de seguridad e higiene.

Gestión de residuos derivados de la realización de los procesos de barbería.

Primeros auxilios en los procesos de barbería. Normas de actuación. Revisión del botiquín. Comprobación del estado de salud del personal usuario. Protocolos de actuación en caso de emergencia por irritaciones, alergias o cortes

### 2. Diseño de estilo de barba y bigote

Armonía del rostro. Visajismo (estudio de los rasgos faciales). Estudio de la morfología: diámetro del rostro, grosor de labios y tamaño de la boca, entre otros.

Estilos básicos de barba y bigote: clasificación y descripción.

Influencia de la barba y el bigote en la imagen personal: evolución del canon de belleza masculino.

Corrección de las desproporciones o discordancias estéticas del rostro a través de la barba y el bigote.

Diseño de estilos a través de bocetos: el diseño manual y el diseño a través de los medios digitales.

Aplicaciones digitales para el tratamiento de la imagen y la elaboración de bocetos para el diseño de estilo de barba y bigote. Pautas de utilización.

Control de calidad en el proceso de diseño de estilo de barba y bigote.

3. Rasurado, arreglo de barba y bigote, y recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos, y vello de nariz, cejas y orejas

Tratamientos estéticos de hidratación y exfoliación previos al rasurado. Tipos, descripción y pautas de realización.

Masaje para la preparación de la piel antes del rasurado: características y técnicas de realización.

Técnicas específicas pre-afeitado. Tipos: aplicación de toallas calientes, fomentos y vapor, entre otros. Criterios de selección de técnicas. Ventajas e inconvenientes. Precauciones.

Técnica del bañado de la barba para su rasurado: útiles y cosméticos; criterios de selección; movimientos de la brocha; orden de ejecución.

Técnica del rasurado o apurado de la barba: descripción, características y técnicas de realización; utilización de la navaja; movimientos; afilado.

Parámetros para la realización de las maniobras en el rasurado de la barba: dirección, posición del profesional y orden de ejecución.

Técnicas de finalización del afeitado: criterios de selección de técnicas manuales; masaje facial, fomentos fríos y calientes; criterios de selección de cosmética post-tratamiento; los hemostáticos.

Técnicas de descarga de barba y bigote: procedimiento, fases y pautas de aplicación.

Factores que intervienen en la aplicación de procedimientos de arreglo de barba y bigote.

Parámetros para la realización de las maniobras en el arreglo de barba y bigote: dirección, útiles y orden de ejecución.

Técnica de delimitación y contorno de la barba y bigote: descripción; parámetros para la realización de las maniobras: dirección, útiles y orden de ejecución.

Los retoques.

Técnicas de finalización: tipos; peinado y limpieza del rostro; procedimiento, fases y pautas de aplicación; control visual y simetría; control del proceso.

Técnicas de recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos y vello de nariz, cejas y orejas.

Control de calidad en los procesos de rasurado y arreglo de barba y bigote.

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

##### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de técnicas de barbería, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

### **Módulo formativo 8: venta de productos y servicios para la imagen personal**

Nivel: 2

Código: MF0352\_2

Asociado a la UC: VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Duración: 60 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

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

- CE1.1 Describir las tareas y responsabilidades del puesto de trabajo dentro del departamento comercial, en función del tipo de empresa: micropyme, pyme, gran empresa o multinacional.
- CE1.2 Establecer las diferencias y similitudes entre las técnicas de venta y comunicación con la clientela en función de las posibles actividades de Imagen Personal: peluquería, estética decorativa, estética del bienestar, estética técnica facial y/o corporal, caracterización, asesoría de imagen, entre otras.
- CE1.3 Analizar los objetivos de venta, público objetivo, presupuesto y resultados esperados de las acciones comerciales, establecidos por la organización.
- CE1.4 Identificar los medios seleccionados por la organización para transmitir los mensajes comerciales diferenciando entre marketing online: e-mailings, inserciones especiales en la página web, banners, bloggers, acciones virales, anuncios en redes sociales o buscadores, y marketing offline: material promocional impreso, cartelera, escaparatismo, y mailings, eventos, campañas de relaciones públicas, publlirreportajes y publicidad en medios de comunicación.
- CE1.5 Elaborar un cronograma tipo para las acciones de promoción de venta de servicios y productos de Imagen Personal, para captar la atención de la clientela, incluyendo:
  - Técnicas para reconocer las demandas, necesidades y motivaciones del cliente.
  - Técnicas de comunicación para informar a la clientela sobre el producto o servicio seleccionado.
  - Presentar el producto y/o servicio al cliente, demostrando sus cualidades con el fin de cerrar la venta.
  - Técnicas de fidelización de la clientela.
  - Técnicas de atención a la clientela y resolución de reclamaciones.
  - Control de calidad.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Describir el procedimiento a seguir desde el momento en que se tiene constancia de una incidencia en el proceso.
- Identificar las causas que la han provocado la queja de la clientela.
- Identificar el ámbito de responsabilidad del profesional, empresa, fabricante, entre otros.
- Definir medidas de compensación garantizando la idoneidad del servicio e incorporando, en su caso, la información obtenida en la herramienta informática de gestión de post venta.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

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

### *Contenidos*

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

Productos y servicios en Imagen Personal. Características.

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

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

Comunicación. Servucción.

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

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

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

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

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

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

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

Comunicación en el marketing: comunicación interna y externa.

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

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

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

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

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

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

La campaña promocional y/o publicitaria: fases y diseño de una campaña promocional en imagen personal. Aplicación de las técnicas del merchandising.

Ambientación en los centros de Imagen Personal. Mobiliario y decoración. La luz y el color.

Los puntos de venta: organización de las secciones. Zonas y puntos de venta fríos y calientes. La circulación por el local. El lineal y las cabeceras. La rotación e implantación del producto. La comunicación de los precios.

Elementos exteriores del establecimiento: Los rótulos, la entrada, los escaparates.

La publicidad en el lugar de venta (PLV): cartelería y expositores.

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

Características del asesor de ventas. La asertividad y la empatía en el asesor de ventas de productos y servicios de imagen personal.

Fases y técnicas de venta: Preparación y planificación de la venta. Toma de contacto con la clientela. Determinación de las necesidades.

Argumentación comercial. Objeciones: clasificación y tratamiento de objeciones.

Cierre de la venta: señales, técnicas y tipos de cierre. Venta cruzada. Uso de las redes sociales como elemento de promoción y publicidad.

Servicio de asistencia postventa: seguimiento comercial o de postventa: documentación de seguimiento. Herramientas informáticas en la relación postventa con la clientela.

Análisis de la información: informes comerciales.

Tratamiento de quejas y reclamaciones: valoración de la clientela sobre la atención recibida, reclamación, queja, sugerencia y felicitación.

Procedimientos para la resolución de quejas y reclamaciones.

Procedimiento de recogida de las reclamaciones. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Fases de la resolución de quejas/reclamaciones.

## *Parámetros de contexto de la formación*

### Espacios e instalaciones

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

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

### Perfil profesional del formador o formadora

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

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

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

**ANEXO II****Cualificación profesional: Peluquería técnico-artística**

FAMILIA PROFESIONAL: IMAGEN PERSONAL

**Nivel: 3****Código: IMP249\_3***Competencia general*

Proponer y realizar, en su caso, cambios de imagen mediante procesos de transformación y embellecimiento del cabello y pelo del rostro, asesorando a la clientela en función de las necesidades y técnicas requeridas, dirigiendo y gestionando las actividades profesionales y empresariales vinculadas al desarrollo de la prestación de servicios de peluquería técnico-artística en los distintos ámbitos de actuación, cumpliendo la normativa relativa a la planificación de la actividad preventiva y de seguridad y salud, y los estándares de calidad.

*Unidades de competencia*

UC0793\_3: Asesorar a las personas usuarias y producciones de medios escénicos, audiovisuales o de moda/fotografía sobre el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro

UC0795\_3: Gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal

UC0794\_3: Realizar protocolos técnicos y peinados para peluquerías y producciones audiovisuales, escénicas y de moda/fotografía

UC2685\_2: Realizar técnicas de corte del cabello

UC2686\_2: Realizar técnicas de barbería

UC0348\_2: Realizar cambios de coloración total o parcial en el cabello y pelo del rostro

*Entorno Profesional***Ámbito Profesional**

Desarrolla su actividad profesional en los servicios de peluquería técnico-artística dedicados a la imagen personal, en entidades de naturaleza pública o privada, microempresas o empresas de tamaño pequeño tanto por cuenta propia como ajena con independencia de su forma jurídica. Puede tener personal a su cargo en ocasiones por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

**Sectores Productivos**

Se ubica en el sector servicios de Imagen Personal, subsector de peluquería.

**Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes**

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

Directores técnicos-artísticos de peluquería en producciones audiovisuales y escénicas

Directores técnico-artísticos de salones de peluquería

Asesores artísticos de peluquería

Directores en empresas de imagen personal

Especialistas en corte de cabello  
Barberos  
Especialistas en coloración del cabello

*Formación Asociada (780 horas)*

Módulos Formativos

MF0793\_3: Asesoría en peluquería (90 horas)  
MF0795\_3: Gestión de empresas de imagen personal (120 horas)  
MF0794\_3: Protocolos técnicos y peinados para peluquerías y producciones audiovisuales, escénicas y de moda/fotografía (210 horas)  
MF2685\_2: Corte del cabello (150 horas)  
MF2686\_2: Barbería (60 horas)  
MF0348\_2: Color en peluquería (150 horas)

**Unidad de competencia 1: asesorar a las personas usuarias y producciones de medios escénicos, audiovisuales o de moda/fotografía sobre el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro**

Nivel: 3  
Código: UC0793\_3

*Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Obtener información referente a cánones de belleza y estilos de peluquería en las épocas históricas y en tendencias actuales a partir de fuentes documentales para establecer los patrones estéticos en el asesoramiento de peluquería, organizándola y registrándola en soportes físicos o digitales.
- CR1.1 Las fuentes documentales (libros especializados, revistas, catálogos, medios audiovisuales, portafolios, entre otras) se consultan, obteniendo la información actualizada necesaria para caracterizar cánones de belleza y estilos en peluquería, y establecer pautas que permitan corregir, resaltar o mantener las características de la imagen relacionadas con la asesoría en peluquería.
  - CR1.2 La documentación sobre las épocas históricas o las características generales o especiales de peinados y recogidos, adornos, pelucas, sombreros u otros (incluyendo elementos para su sujeción), se obtiene aplicando técnicas de investigación y recogida de información específicas para tal fin.
  - CR1.3 La información sobre cánones de belleza y estilos de peluquería en las épocas históricas y en tendencias actuales se organiza, registrándola en ficheros físicos o digitales, según criterios estéticos de moda, edad, sexo, sociales, laborales, entre otros, incluyendo en cada ficha las imágenes correspondientes junto con otros datos para su identificación (estilo, época histórica, fuente de información, fecha de obtención, entre otros).
  - CR1.4 El muestrario de estilos de la empresa de peluquería se elabora a partir de la información registrada sobre cánones de belleza y estilos de peluquería, incluyendo un compendio artístico (con figuras/bocetos referentes a color, formas, armonía, entre otros) y un compendio técnico (incluyendo ideas referentes a color, estilos de corte, pelo facial masculino, entre otras) que favorezca la asesoría y la coordinación con los profesionales de peluquería para la ejecución de los procedimientos correspondientes.

CR1.5 Los registros y el muestrario de estilos se mantienen ordenados y actualizados, permitiendo la obtención de la información requerida de forma rápida y eficaz.

RP2: Valorar las demandas, características y expectativas de las personas usuarias (particulares, actores/actrices, modelos) y entidades (productoras de medios escénicos, audiovisuales o de moda/fotografía) para realizar los posibles cambios de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro, atendiendo a tendencias actuales, criterios históricos y las necesidades técnicas de producción y del proyecto artístico a desarrollar, en su caso.

CR2.1 Los libretos y guiones del proyecto de trabajo se analizan, obteniendo información sobre contextos históricos a aplicar, y las características de los peinados y/o arreglos y modificaciones del pelo facial que se deban realizar a cada personaje o modelo.

CR2.2 La información referente a las expectativas y características del proyecto de trabajo en la producción (actores seleccionados, personajes a interpretar, limitaciones económicas, duración, condiciones ambientales, medios técnicos audiovisuales o escénicos disponibles, escenografía, iluminación, tipo de planos, entre otros) se obtiene mediante la realización de una entrevista con las personas responsables del cambio de imagen (directores artísticos, figurinistas, diseñadores de moda, entre otros) en los medios audiovisuales, escénicos, desfiles de moda, fotografía, entre otros.

CR2.3 La información obtenida referente a los proyectos de trabajo en producciones de medios escénicos, audiovisuales o de moda/fotografía se analiza, identificando los aspectos a tener cuenta para el cambio de imagen, organizándola y registrándola en una ficha de trabajo.

CR2.4 La información referente a las expectativas y demandas de la clientela particular se obtiene mediante una entrevista, planteando preguntas que permitan conocer costumbres, hábitos, aficiones, cuidados personales, ambiente social, laboral y cultural en el que se desenvuelve, entre otros, así como si el cambio de imagen es progresivo o puntual, utilizando técnicas de escucha activa, recogiendo la información en la ficha de la clientela.

CR2.5 Las características morfológicas de las personas usuarias (particulares, actores/actrices, modelos) se identifican mediante la observación directa, la utilización de instrumental específico y la grabación en soportes audiovisuales, en su caso, obteniendo información sobre su fisonomía (tipo de óvalo facial, proporciones de las facciones, perfil, forma del cráneo, cuello, tono de piel, ojos, tipo de figura, estatura, entre otros), edad, gestos, movimientos y posturas, entre otros, registrando la información en la ficha de la clientela.

CR2.6 Las características del cabello y pelo facial de las personas usuarias se identifican mediante la observación y la utilización de instrumentos de análisis, previa preparación del mismo y del material necesario según el protocolo de seguridad e higiene de la empresa, obteniendo información sobre alteraciones, tratamientos recibidos, implantación, calidad, tipo, longitud, color, forma, canas, alopecias, entre otros aspectos a tener en cuenta en la propuesta del cambio a realizar, registrándola en la ficha de la clientela.

CR2.7 La autorización para la obtención de datos personales, fotografías y grabación en medios audiovisuales, en su caso, se solicita a las personas usuarias, siguiendo la normativa aplicable en materia de protección de datos personales e informando de los procedimientos utilizados para garantizar su confidencialidad.

RP3: Elaborar diseños de los cambios de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro para determinar propuestas técnicas, respetando las demandas, características y expectativas de las personas usuarias (particulares, actores/actrices, modelos) y de las entidades (productoras de medios escénicos, audiovisuales o de moda/fotografía), en su caso.

CR3.1 Las características del diseño se establecen, conjugando las conclusiones obtenidas de la valoración de las demandas, características y expectativas de las personas usuarias y de las entidades, en su caso, con los estilos y tendencias actuales o históricas a aplicar.

CR3.2 Las posibles modificaciones a realizar en el cabello y pelo del rostro en cuanto a color, estilos de corte y forma, y la posible utilización de pelucas, postizos y extensiones se determinan, según las características del diseño establecidas previamente.

CR3.3 Los elementos del diseño se identifican según la determinación de las posibles modificaciones a realizar, asociándolos para realizar los bocetos de la propuesta, registrando la información en una ficha artística específica.

CR3.4 Los bocetos con las posibles modificaciones a realizar en el cabello y pelo del rostro se elaboran manualmente y/o con la ayuda de recursos digitales y audiovisuales, incorporando los elementos del diseño establecido.

RP4: Elaborar propuestas técnicas documentadas de posibles cambios de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro para su posterior presentación y aprobación por parte de las personas usuarias y de entidades (productoras de medios escénicos, audiovisuales o de moda/fotografía), en su caso, siguiendo diseños elaborados previamente.

CR4.1 Los procedimientos técnicos para la realización de las modificaciones del cabello y pelo del rostro (color, corte, forma y posible utilización de pelucas, postizos y extensiones) se seleccionan, según los diseños elaborados previamente y los protocolos normalizados de trabajo técnico establecidos por la empresa, indicando las técnicas a utilizar en cada caso, tiempos de realización y el material necesario para ello (incluyendo los activos cosméticos a utilizar, con el fin de evitar posibles reacciones alérgicas y sistemas de sujeción para posticería), registrando la información en fichas técnicas de trabajo.

CR4.2 La previsión de los procedimientos técnicos a realizar se coordina, estableciendo la temporalización y el orden de ejecución de cada uno de ellos según los resultados a obtener, así como la distribución de los trabajos a realizar por los profesionales de la empresa.

CR4.3 El presupuesto correspondiente al cambio de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro se elabora, teniendo en cuenta técnicas y material a utilizar, así como los tiempos de ejecución, entre otros.

CR4.4 La propuesta técnica se elabora, incluyendo la información referente a las expectativas y demandas de las personas usuarias y entidades, en su caso, modificaciones a realizar y procedimientos técnicos a utilizar, incluyendo los bocetos elaborados y el presupuesto establecido en cada caso, además de las fichas técnicas y artísticas de cada procedimiento incluido en esta propuesta.

RP5: Presentar a las personas usuarias (particulares, actores, modelos) o las entidades (productoras de medios escénicos, audiovisuales o de

moda/fotografía) la propuesta técnica de cambio de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro para su conformidad y contratación, explicando los resultados a obtener en función de sus demandas, características y expectativas.

CR5.1 La propuesta técnica se presenta a las personas usuarias o entidades, explicando los efectos que se producirán en el cambio de imagen mediante la utilización de un lenguaje claro y explícito, sin utilizar tecnicismos, realizando aclaraciones y resolviendo posibles dudas.

CR5.2 La propuesta presentada se complementa con material audiovisual (álbum de estilos, bocetos, aplicaciones digitales para cambios de imagen, entre otros), favoreciendo que las personas usuarias o entidades tengan una idea lo más clara posible sobre los resultados previstos.

CR5.3 La propuesta técnica se modifica en función de las demandas y requerimientos de las personas usuarias o entidades, realizando cambios en el diseño y bocetos, así como los consecuentes a los mismos en la selección a procedimientos técnicos y de material a utilizar.

CR5.4 La información referente a la confidencialidad de los datos personales o del material audiovisual a obtener, calendario de actuación y presupuesto se aporta, solicitando la firma de los documentos reglamentados y siguiendo, en su caso, la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

RP6: Valorar el proceso de asesoramiento sobre el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro para su optimización, proponiendo medidas correctoras, en su caso.

CR6.1 Los aspectos a evaluar correspondientes al asesoramiento sobre el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro se identifican, mediante el estudio detallado de las fases y procedimientos establecidos, estableciendo indicadores que permitan la obtención de información para el control de la calidad del proceso.

CR6.2 El grado de satisfacción de las personas usuarias y entidades en cuanto al trato y asesoramiento recibidos se comprueba mediante entrevistas, cuestionarios y la observación directa, proponiendo medidas correctoras en caso de detectar desviaciones con respecto a los criterios de calidad establecidos por la empresa y las expectativas previas.

CR6.3 La calidad del proceso se determina mediante el control de los procedimientos aplicados y los resultados obtenidos, contrastando la información obtenida a partir de los indicadores de evaluación con los criterios de calidad establecidos, proponiendo medidas correctoras para su optimización.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Sillón, tocador, taburete, carritos auxiliares. Equipos de análisis capilar (lupa, microcámara, medidores de la hidratación, el sebo, pH, entre otros). Lencería: bata, peinador, toallas, cintas, entre otros. Equipos de protección individual (guantes, mascarillas, entre otros) y de protección a las personas usuarias. Cámaras de fotografía y de vídeo. Equipos informáticos. Utensilios para la elaboración de bocetos (plantillas, material de dibujo, entre otros). Aplicaciones digitales para la gestión de la clientela,

simulaciones de cambios de imagen personal, y la elaboración de bocetos, ficha y presupuestos.

#### Productos y resultados

Obtención de información referente a cánones de belleza y estilos de peluquería en las épocas históricas y en tendencias actuales a partir de fuentes documentales. Valoración de las demandas, características y expectativas de las personas usuarias y entidades. Elaboración de diseños de los cambios de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro. Elaboración de propuestas técnicas documentadas de posibles cambios de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro. Presentación a las personas usuarias o las entidades de la propuesta técnica de cambio de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro. Valoración del proceso de asesoramiento sobre el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro.

#### Información utilizada o generada

Normativa relativa a protección ambiental y a la prevención de riesgos laborales. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, higiene industrial, señalización, entre otros. Plan de prevención de riesgos laborales. Normativa aplicable sobre protección de datos personales. Normativa aplicable en materia de seguridad e higiene en centros de peluquería y estética. Protocolos de higiene y protección para el profesional y la clientela. Diseños de cambio de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro. Bocetos. Propuestas técnicas. Manuales de aparatología, cosmetología, y anatomía, fisiología y patología del cuero cabelludo y cabello. Bibliografía técnica especializada. Revistas profesionales. Ficheros referentes a cánones de belleza y estilos en peluquería. Informes profesionales. Fichas técnicas y artísticas. Fichas técnicas de los productos a utilizar para la aplicación de posticería. Fichas de la clientela. Muestrario de estilos de peluquería. Muestrario de complementos capilares y sistemas de sujeción. Libretos, guiones de proyectos audiovisuales, escénicos y de moda/fotografía. Programas y protocolos de trabajo técnicos. Manuales técnicos de productos. Documentación sobre asesoramiento técnico y consejos o recomendaciones profesionales para las personas usuarias y entidades. Cuestionarios de evaluación. Estándares de calidad.

### **Unidad de competencia 2: gestionar las actividades desarrolladas en empresas de imagen personal**

Nivel: 3

Código: UC0795\_3

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

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

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

CR1.2 El plan de producción de la empresa se elabora, adaptándose a la estructura de negocio y describiendo los aspectos tangibles (infraestructura e instalaciones, equipamiento, requerimientos técnicos, políticas de mantenimiento y seguridad, entre otros) e intangibles

- (nombre comercial, marca, imagen de la empresa, patentes, entre otros) para un funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios y/o productos ofertados.
- CR1.3 Los recursos humanos se determinan en función del plan de producción, estableciendo los distintos perfiles profesionales necesarios para llevar a cabo un proceso de selección efectivo.
- CR1.4 La estructura legal de la empresa y el plan de inversión y amortización (inversiones a corto, medio y largo plazo, inmovilizado inmaterial, material y financiero, entre otros) necesarios para el inicio y desarrollo de la actividad empresarial se definen para cuantificar la inversión necesaria y el momento en el que se prevé su adquisición e incorporación a la empresa.
- CR1.5 El plan económico y financiero de la empresa se determina en función de los recursos necesarios a invertir y de las previsiones realizadas en el plan de inversión para establecer un diseño económico viable (análisis económico financiero, inversión inicial, fuentes de financiación, cuenta de resultados previsional, entre otros).
- CR1.6 El plan de negocio de la empresa se elabora incluyendo el estudio de mercado, plan de producción, recursos humanos, plan de inversión y amortización, plan económico y financiero, entre otros, para valorar su eficacia y eficiencia mediante el cálculo de costes de servicios, ingresos por servicio, punto muerto o umbral de rentabilidad, márgenes y beneficios necesarios, entre otros.
- CR1.7 Las distintas fases del plan de negocio (inicio, planificación, ejecución, seguimiento, control y cierre) se secuencian en un calendario que concrete un orden lógico de trabajo para dar viabilidad, optimizar recursos, esfuerzos y costes derivados de la organización del plan establecido.
- RP2: Establecer el plan de comercialización de la empresa de imagen personal, valorando los servicios y/o productos ofertados para favorecer la diferenciación en el mercado, mejorar la productividad y la fidelización de las personas usuarias.
- CR2.1 La visión general de la empresa, su situación en el mercado y las nuevas tendencias de consumo respecto a los servicios y/o productos del sector de la imagen personal (cosmética novedosa, innovación en servicios, cambios en las técnicas, entre otras) se valoran para identificar las futuras necesidades no cubiertas.
- CR2.2 La propuesta de valor de la empresa y los servicios y/o productos ofertados se analizan mediante técnicas de seguimiento comercial de los mismos y herramientas de auto análisis empresarial (DAFO, método directo de conocimiento, imagen pública, entre otras), con el fin de compararlos y diferenciarlos del resto de empresas del sector.
- CR2.3 El público objetivo de la empresa (personas usuarias potenciales), se definen clasificándolos según sus características (edad, género, necesidades, nivel sociocultural, perfil digital, ubicación geográfica, entre otros) para establecer estrategias de comercialización y fidelización personalizadas, tanto online (redes sociales, publicidad en buscadores, creación o mejora de web, entre otros) como offline (networking, marketing directo, directorios, entre otros).
- CR2.4 Los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como las acciones a desarrollar, se definen en el programa de comercialización de la empresa, teniendo en cuenta los factores necesarios para pronosticar el crecimiento, valorar la rentabilidad tanto de forma cuantitativa como cualitativa y recoger fórmulas que favorezcan la ampliación y retención

- de la cartera de clientela (relaciones duraderas, marca personal, experiencias personalizadas, escucha activa, diferenciación, entre otras).
- CR2.5 Las estrategias y objetivos propuestos se evalúan de forma periódica, analizando los indicadores clave de rendimiento o desempeño de aspectos objetivos, realizando cambios, ajustes y/o mejoras si fuera necesario para aumentar la productividad, competitividad y eficiencia de la empresa.
- RP3: Gestionar los recursos humanos, considerando las competencias profesionales requeridas, los convenios colectivos y siguiendo la política de la empresa para garantizar su buen funcionamiento.
- CR3.1 El personal se preselecciona, en función de los puestos de trabajo o colaboraciones externas a crear o cubrir, teniendo en cuenta la promoción interna y atendiendo a los perfiles demandados por la empresa.
- CR3.2 El nivel profesional y capacidad de trabajo en equipo de las personas aspirantes a ingresar en las diferentes áreas de la empresa se comprueban, mediante pruebas teórico-prácticas valorando la calidad técnico-artística de los trabajos realizados en ejercicios simulados.
- CR3.3 La retribución y el tipo de contrato se adecuan al nivel demostrado y al puesto de trabajo y/o colaboración a desempeñar, comunicando la remuneración, permisos, formación, promoción interna, entre otros.
- CR3.4 Las funciones se explican con precisión a cada nueva persona integrante del equipo y/o personas colaboradoras externas, utilizando los soportes requeridos como bocetos, informes técnicos, protocolos de trabajo, entre otros.
- CR3.5 La información sobre los riesgos genéricos y específicos del puesto de trabajo, sus medidas de prevención y las normas básicas de actuación en caso de emergencias, evacuación y primeros auxilios se entrega al trabajador por medio escrito, verificando que comprende dicha documentación y actualizando esta información en caso de producirse modificaciones.
- CR3.6 Los protocolos de sustitución establecidos por la empresa, se comunican a cada integrante del equipo del trabajo, aplicándose, en caso de ausencia laboral, para que el desarrollo de las actividades profesionales sea mínimamente afectado.
- CR3.7 Los acuerdos económicos y de relación profesional, se negocian en el caso de las personas colaboradoras externas, firmándose el correspondiente contrato de prestación de servicio.
- CR3.8 La documentación asociada a la gestión los recursos humanos como contratos, nóminas, titulaciones, certificados individuales de salud y/o vacunas vigentes, seguros de responsabilidad civil profesional y locativa, entre otros, se archiva, clasificándose y entregándose a la persona responsable de la gestión económica y/o administrativa, en su caso.
- RP4: Coordinar equipos de trabajo o profesionales de las diferentes áreas, para la planificación de las actividades laborales, introduciendo acciones de formación adaptando la empresa a las exigencias del mercado.
- CR4.1 Los equipos de trabajo se organizan teniendo en cuenta los recursos materiales disponibles, tipos de procesos o servicios que se prestan atendiendo al horario comercial y/o duración de los servicios.

- CR4.2 La planificación de la agenda, plazos y tiempos de ejecución de los trabajos técnicos y artísticos se asegura, confirmando que se corresponden con el protocolo establecido en la empresa, teniendo en cuenta las posibles demoras que puedan surgir.
- CR4.3 Los trabajos se distribuyen atendiendo al nivel de competencia profesional, especialidad y horario de cada una de las personas colaboradoras o integrantes del equipo y espacios disponibles.
- CR4.4 Los planes de formación sobre productos, la utilización de aparatos, aprendizaje de técnicas, prevención de riesgos laborales, medidas de seguridad e higiene, protección de datos, primeros auxilios, entre otros, se proponen a los equipos de trabajo o profesionales, teniendo en cuenta su nivel de conocimientos, medios disponibles, contenidos a impartir, temporalización, para actualizar y unificar las técnicas profesionales de los diferentes servicios y/o procesos.
- CR4.5 Las pautas de actuación en la formación interna se elaboran estableciendo metodología didáctica dinámica y motivadora, procedimientos de evaluación y seguimiento de los trabajos, haciendo prácticas específicas de cada caso.
- CR4.6 Las propuestas informativas dirigidas a las personas usuarias sobre productos, aparatos o servicios se elaboran en función de sus demandas y necesidades.
- RP5: Elaborar protocolos (atención al personal usuario, protección de datos, comunicación interna, medidas de seguridad y salud, de procedimientos técnicos, primeros auxilios, entre otros) para prestar un servicio unificado y de calidad, conforme a la normativa aplicable en cada caso.
- CR5.1 Los protocolos se elaboran, estableciendo los objetivos, identificando sus fases, técnicas, temporalización y material necesario, en su caso, comunicando y explicando al equipo de trabajo la naturaleza de los cambios que se puedan producir y comprobando que comprenden las nuevas instrucciones técnicas, aclarando las dudas para evitar posibles desviaciones.
- CR5.2 Los protocolos se establecen en función del lugar de aplicación (salones de peluquería, institutos de belleza, centros de estética, centros de bronceado, centros capilares, centros de micropigmentación, centros de tatuaje, domicilios, centros de institucionalización, entre otros), teniendo en cuenta tanto sus características como las de las personas usuarias y cumpliendo las condiciones administrativas y sanitarias, entre otras, establecidas por la normativa aplicable.
- CR5.3 Las normas de seguridad y salud en el trabajo (higiene, ergonomía, primeros auxilios, gestión de residuos de los diferentes procesos, entre otros) se establecen según la normativa aplicable en cada caso, revisando su cumplimiento.
- CR5.4 Los protocolos de comunicación interna de la empresa se elaboran teniendo en cuenta que sea fluida, precisa y que la información llegue de forma clara al equipo y personas con las que se colabora, utilizando estrategias de asertividad (escucha activa, retroalimentación, empatía, entre otras), facilitando el trabajo y la motivación.
- CR5.5 Los protocolos de comunicación para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias y evaluar la calidad de los servicios se elaboran, teniendo en cuenta los distintos canales de comunicación empleados (teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea, atención presencial, entre otras), la utilización de estrategias de comunicación asertiva (escucha activa,

retroalimentación, empatía, entre otras), fórmulas de cortesía, fases de los diferentes trabajos y servicios, inmediatez de la información, explicaciones para la interpretación de los mensajes, tratamiento de las reclamaciones para resolver los conflictos de modo satisfactorio y normas deontológicas de obligado cumplimiento.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- CR7.1 Los indicadores y estándares de calidad se establecen por la empresa, en relación con la gestión y organización de los servicios prestados en el establecimiento de imagen personal, para optimizar los resultados previstos y corregir desviaciones que se han podido producir en el proceso.
- CR7.2 La calidad de la gestión y organización de los equipos de trabajo, personal colaborador, así como los servicios y/o productos realizados se controla, supervisando el cumplimiento de los protocolos de trabajo, la satisfacción de las personas usuarias y los resultados obtenidos, corrigiendo las posibles desviaciones que se han podido producir en el proceso.
- CR7.3 La calidad de la gestión y organización de las acciones formativas se mide mediante metodologías cualitativas y cuantitativas (impacto directos e indirectos, satisfacción de las personas participantes, impacto de cadena de valor, entre otras) para conocer la eficacia, rentabilidad, beneficios y el retorno de la inversión.
- CR7.4 Los protocolos elaborados por la empresa se modifican en función de los errores e incidencias detectados durante los procesos, actualización de las técnicas, quejas y/o reclamaciones de las personas usuarias.
- CR7.5 La atención a las personas usuarias se valora midiendo su grado de satisfacción (trato de la atención, rapidez de respuesta, resolución efectiva de problemas, entre otros), proponiendo, en su caso, medidas correctoras para corregir las posibles desviaciones.
- CR7.6 Las acciones promocionales para la captación y fidelización de personas usuarias se validan mediante el seguimiento comercial de las mismas, proponiendo posibles cambios en los servicios y/o productos ofertados, para diseñar acciones que permitan mejorar su eficacia.
- CR7.7 Las quejas y/o reclamaciones se resuelven acorde al protocolo establecido en la empresa, aplicando normas deontológicas de obligado cumplimiento, intentando resolverlo en primera instancia en la empresa, y si no fuera posible, tramitando la cumplimentación y envío de la documentación a la administración de consumo correspondiente.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

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

#### Productos y resultados

Establecimiento del plan de negocio de la empresa de imagen personal. Establecimiento del plan de comercialización de la empresa de imagen personal. Gestión de recursos humanos. Coordinación de equipos de trabajo o profesionales de las diferentes áreas. Elaboración de protocolos (de atención a las personas usuarias, protección de datos, comunicación interna, medidas de seguridad y salud, procedimientos técnicos, primeros auxilios, entre otros). Gestión de las operaciones de aprovisionamiento, almacenamiento de material (lencería, aparatos, útiles, instrumentos, accesorios y cosméticos, entre otros) y contrato de servicios a empresas externas. Valoración de la calidad global de procesos y resultados.

## Información utilizada o generada

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

**Unidad de competencia 3: realizar protocolos técnicos y peinados para peluquerías y producciones audiovisuales, escénicas y de moda/fotografía**

Nivel: 3

Código: UC0794\_3

*Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Elaborar protocolos normalizados de trabajos técnicos y artísticos para prestar servicios de peluquería en salones o en producciones audiovisuales, escénicas y/o de fotografía/moda, siguiendo la normativa aplicable en materia de seguridad y salud, y de protección del medio ambiente.
- CR1.1 Los protocolos normalizados de los trabajos técnicos y artísticos se elaboran teniendo en cuenta el tipo de clientela habitual y las características del salón de peluquería y/o de los medios audiovisuales, escénicos o de fotografía/moda.
- CR1.2 Los protocolos normalizados de los procedimientos técnicos y artísticos utilizados en los servicios de peluquería (higiene, corte, cambios de color, cambios de forma temporal y permanente, recogidos, barbería, entre otros) se elaboran, detallando los objetivos, la secuenciación de las fases, técnicas a seleccionar, material a utilizar (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos, entre otros), duración aproximada, indicaciones, precauciones, contraindicaciones, medidas de prevención de riesgos para la persona usuaria y el profesional, coste del mismo, e indicadores de calidad, entre otros.
- CR1.3 El protocolo normalizado para el análisis de cabello y cuero cabelludo se elabora, incluyendo las fases del procedimiento y los medios técnicos necesarios, así como las pautas generales de actuación.
- CR1.4 Los protocolos para la aplicación/adaptación de postizos, pelucas y extensiones, así como la utilización de adornos, tocados u otros en personas usuarias (particulares, actores/actrices, modelos) se

elaboran, teniendo en cuenta sus necesidades, así como las características de las producciones audiovisuales, escénicas o de fotografía/moda, en su caso.

- CR1.5 Los protocolos se adaptan en función de las características y necesidades de las personas usuarias y de las producciones audiovisuales, escénicas y/o de moda, realizando las modificaciones necesarias para conseguir los resultados esperados.
- CR1.6 Los cosméticos a emplear en cada uno de los procedimientos técnicos y artísticos de peluquería a realizar se identifican, seleccionando exclusivamente aquellos que estén autorizados por la normativa aplicable en materia de seguridad y salud, y tengan mayor respeto para la salud de las personas y el medio ambiente, teniendo en cuenta sus cualidades (activos cosméticos, mecanismo de actuación, indicaciones y contraindicaciones, entre otros), la forma cosmética (gel, crema, espuma, polvo, entre otros), la técnica a realizar, los criterios profesionales, el resultado final y las preferencias de las personas usuarias, indicando el modo de preparación y manipulación en condiciones de seguridad y salud.
- CR1.7 Las medidas de sostenibilidad medioambiental (utilización de cosméticos y otros productos de menor agresión para el medio ambiente, gestión de residuos, control en el consumo de agua y energía, entre otras) se incluyen en los protocolos establecidos por la empresa, incorporándolas en los procedimientos técnicos y artísticos que se realizan en la misma.

RP2: Establecer las condiciones y los medios necesarios para la realización de las transformaciones del cabello y pelo facial en condiciones de seguridad y salud, siguiendo los protocolos de la empresa sobre atención a personas usuarias, gestión de residuos, y limpieza, desinfección y esterilización.

- CR2.1 Las personas usuarias se atienden, respetando las normas internas de comunicación de la empresa y siguiendo reglas de cortesía según el protocolo establecido para su atención y acomodación.
- CR2.2 Las personas usuarias se acomodan en la posición indicada para cada uno de los procesos de peluquería que se le vayan a realizar, acompañándolas y procurando en todo momento su bienestar y comodidad, observando y manteniendo las normas de higiene postural.
- CR2.3 Las personas usuarias se protegen, utilizando las medidas de higiene y de seguridad que se requieran para cada uno de los servicios (batas, capas, toallas, cosméticos protectores, entre otros).
- CR2.4 Las posiciones ergonómicas para la realización del trabajo se adoptan, según las características de cada técnica a aplicar, con el fin de prevenir enfermedades derivadas de una mala higiene postural.
- CR2.5 Las pruebas de tolerancia a los cosméticos a utilizar para el cambio de color y cambio de forma permanente a utilizar se aplican, en su caso, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante, valorando el resultado mediante la información proporcionada por la persona usuaria y la observación del estado de la piel, registrando el procedimiento realizado y sus resultados en la ficha técnica, contraindicando la realización de estos procesos en caso de resultado positivo.
- CR2.6 Las instalaciones, incluyendo el mobiliario, se acondicionan mediante su limpieza y desinfección, según sus características y uso al que estén destinadas, utilizando los productos y procedimientos reglamentados correspondientes, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante, registrando la realización de estos procesos en documentos normalizados según el protocolo.

- CR2.7 Los aparatos, útiles y accesorios no desechables se acondicionan después de cada uso, mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización en función del tipo de material con el que estén fabricados y el uso al que se destinen, utilizando el instrumental, productos y procedimientos reglamentados correspondientes, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante, protegiendo los objetos desinfectados y/o esterilizados de una posible contaminación, almacenándolos en el lugar apropiado según su naturaleza y registrando la realización de estos procesos en los documentos normalizados correspondientes según el protocolo.
- CR2.8 El puesto de trabajo y los materiales utilizados se comprueban después de cada sesión de peluquería, verificando que quedan ordenados, limpios, desinfectados y/o esterilizados, para su nuevo uso, reponiendo el material desechable utilizado.
- CR2.9 Los materiales de un solo uso y resto de residuos generados en la sesión de peluquería se desechan en presencia de las personas usuarias, clasificándolos en los contenedores específicos según sus características (cortantes/punzantes, orgánicos, entre otros) para su posterior gestión en condiciones de seguridad.
- RP3: Analizar las características del cabello, y en su caso del pelo facial de las personas usuarias para seleccionar los aparatos, útiles, accesorios y cosméticos en función de la técnica a utilizar y el resultado que se desea obtener.
- CR3.1 La información sobre las demandas y expectativas de las personas usuarias, así como del criterio estético a seguir y de posibles problemas de salud que puedan hacer incompatible la realización de alguna técnica de peluquería o utilización de algún cosmético, se obtiene mediante la realización de una entrevista, conociendo si se trata de un cambio de estilo puntual o progresivo, registrando la información en la ficha de la clientela e informando del procedimiento utilizado para garantizar su confidencialidad según la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.
- CR3.2 El cabello, el cuero cabelludo y, en su caso el pelo facial de las personas usuarias, se examinan, mediante la observación y la ayuda de equipos de análisis, identificando sus características y estado, así como las alteraciones estéticas o patológicas que puedan suponer una contraindicación en la aplicación de procedimientos y/o cosméticos, para garantizar la selección de técnicas correctas y adecuadas a cada caso.
- CR3.3 El color del cabello y pelo del rostro, en su caso, se valoran, según el resultado a obtener, teniendo en cuenta sus características (color natural o teñido, grado de porosidad, flexibilidad, proporción de canas, entre otras), registrando los datos en la ficha técnica.
- CR3.4 El estilo de corte del cabello se valora, teniendo en cuenta sus propiedades (densidad, largura, textura, forma, grosor, tipo, caída natural, implantación de remolinos entre otros), y conjugando su armonía y adecuación con la morfología y características físicas de la persona usuaria (incluyendo el tipo de óvalo, facciones, perfil y cuello, entre otros), registrando los datos en la ficha técnica.
- CR3.5 La forma del cabello y del pelo del rostro, en su caso, se valoran teniendo en cuenta su estado y propiedades (grosor, permeabilidad, color, longitud, volumen, entre otras), y conjugando su armonía y adecuación el tipo de óvalo y características físicas de la persona usuaria, registrando los datos en la ficha técnica.

- CR3.6 Las pelucas, postizos y/o extensiones, así como las técnicas y accesorios para su sujeción (clip, soldadas, adhesivos, cosidas, entre otros) se seleccionan en función de las demandas, expectativas y necesidades de las personas usuarias o de las producciones audiovisuales, escénicas y/o de fotografía/moda, teniendo en cuenta el estilo y acabado del peinado y/o recogido a realizar y del resultado del examen del cuero cabelludo y cabello, descartando su utilización en caso de detectar contraindicaciones.
- CR3.7 Los aparatos, útiles y accesorios necesarios para cada técnica a aplicar se seleccionan, comprobando su estado y programando los parámetros específicos (intensidad, tiempo, temperatura, entre otros) teniendo en cuenta el tipo y estado del cabello, la sensibilidad del cliente, el resultado final y las indicaciones de la empresa fabricante.
- CR3.8 Los cosméticos se seleccionan y aplican, en función de las características de la técnica a emplear, del tipo y estado del cabello y de las indicaciones de la empresa fabricante.
- CR3.9 Los acondicionadores del cabello y cosméticos para el acabado, se seleccionan en función del grado de permanencia o fijación de la forma que se desea obtener, características del cabello y condiciones ambientales donde se vaya a mostrar.
- RP4: Personalizar protocolos normalizados de trabajo técnico y artístico para realizar propuestas técnicas de trabajo, según el diseño, características de las personas usuarias y producciones audiovisuales, escénicas y de fotografía/moda.
- CR4.1 Los protocolos de trabajo se adaptan a cada persona usuaria en función de los resultados del examen del cabello, cuero cabelludo y/o pelo del rostro, en su caso, así como de sus características (edad, proporciones, estatura, forma del cráneo y el cuello, perfil, silueta, geometría del rostro, entre otras), sus demandas y necesidades.
- CR4.2 Los criterios de selección, pautas de aplicación y procedimientos de actuación de las diferentes técnicas se definen según las características y condiciones de la persona usuaria.
- CR4.3 Las precauciones y/o contraindicaciones, relativas o absolutas, a determinados componentes o cosméticos y a alguna de las técnicas, se identifican, reflejándolas en la ficha de la clientela.
- CR4.4 Las propuestas técnicas se presentan a las personas usuarias o entidades (productoras audiovisuales, escénicas o de moda/fotografía) para su aceptación y aprobación, explicando las modificaciones a realizar y los resultados que se van a conseguir en su aspecto o imagen personal, ayudándose de aplicaciones digitales, bocetos y álbumes de estilos, entre otros, consensuando la propuesta definitiva.
- RP5: Realizar cambios de forma permanente (rizado o alisado) en el cabello como base para la elaboración de peinados y recogidos, siguiendo protocolos personalizados de trabajo, en condiciones de seguridad y salud.
- CR5.1 La ficha de la clientela y ficha técnica para el cambio de forma permanente se revisan, seleccionando y comprobando la idoneidad de la técnica de trabajo, aparatos, útiles y cosméticos necesarios para su realización en función del resultado a obtener, los resultados de la prueba de tolerancia, en su caso, y las características, demandas y necesidades de la persona usuaria.

- CR5.2 El cabello se prepara mediante su lavado, utilizando los cosméticos específicos para ello, y la realización de las particiones y secciones necesarias en función del resultado a obtener.
  - CR5.3 Los procedimientos de cambio de forma permanente para conseguir un efecto de rizado mediante la técnica de reducción/neutralización (siguiendo el método directo o el método indirecto) se aplican según el resultado a obtener, utilizando aparatos, útiles, accesorios y cosméticos específicos, controlando tiempos de exposición, concentraciones de productos a utilizar y demás parámetros según el protocolo personalizado de trabajo e instrucciones de la empresa fabricante.
  - CR5.4 Los procedimientos de cambio de forma permanente para conseguir un efecto de alisado mediante la técnica de reducción/neutralización se aplican según el resultado a obtener (alisado suave o fuerte), utilizando los aparatos, útiles, accesorios y cosméticos específicos, controlando tiempos de exposición, concentraciones de productos a utilizar y demás parámetros según el protocolo personalizado de trabajo e instrucciones de la empresa fabricante.
  - CR5.5 Los procedimientos de cambio de forma permanente para conseguir un efecto de alisado mediante la técnica de «alisado con queratina» se aplican, utilizando los aparatos, útiles, accesorios y cosméticos específicos, controlando tiempos de exposición, concentraciones de productos a utilizar y demás parámetros según el protocolo personalizado de trabajo y las instrucciones de la empresa fabricante.
  - CR5.6 El acabado del cambio de forma permanente se realiza, en su caso, mediante su secado y/o utilización de cosméticos específicos, utilizando los aparatos y productos en las condiciones establecidas en el protocolo personalizado de trabajo.
  - CR5.7 Las medidas de seguridad, higiene y protección de las personas usuarias y del profesional se aplican durante el desarrollo del trabajo, adoptando posturas ergonómicas, y utilizando equipos de protección individual (EPI), lencería y cosméticos de protección, entre otros.
  - CR5.8 La calidad del proceso se evalúa, comparando el resultado obtenido con el objetivo propuesto (realizando retoques en caso necesario), obteniendo información sobre el grado de satisfacción de las personas usuarias (mediante técnicas de observación y cuestionarios, entre otros), aplicando indicadores y criterios de calidad, y proponiendo medidas que permitan su optimización.
  - CR5.9 Las condiciones para el mantenimiento del cambio de forma permanente del cabello se comunican a la persona usuaria, asesorando sobre las técnicas, los cosméticos, útiles y accesorios necesarios para ello, realizando propuestas de venta de productos cosméticos para la conservación y prolongación del efecto conseguido.
- RP6: Realizar los cambios de forma temporal del cabello como base para la elaboración de peinados y recogidos, siguiendo protocolos personalizados de trabajo, en condiciones de seguridad y salud.
- CR6.1 La ficha de la clientela y ficha técnica para el cambio de forma temporal se revisan, seleccionando y comprobando la idoneidad de la técnica de trabajo, aparatos, útiles y cosméticos necesarios para su realización en función del resultado a obtener y las características, demandas y necesidades de la persona usuaria.
  - CR6.2 El cabello se divide mediante particiones y secciones para seguir un orden, en función de la técnica y los requerimientos técnicos del cambio de forma temporal y peinado a realizar.

- CR6.3 Los procedimientos de cambio de forma temporal mediante la utilización de moldes, anillas, ondas u otros soportes que requieran un secado no manual se aplican dependiendo del resultado a obtener, utilizando aparatos, útiles, accesorios y cosméticos específicos, controlando tiempos, temperatura y demás parámetros, según el protocolo personalizado de trabajo.
- CR6.4 Los procedimientos de cambio de forma temporal que requieran un secado y marcado manual se aplican, dependiendo del resultado a obtener, utilizando aparatos (secador de mano, cepillo térmico y/o herramienta térmica –plancha, tenacilla–, entre otros), útiles, accesorios y cosméticos específicos, controlando tiempos, temperatura y demás parámetros, según el protocolo personalizado de trabajo.
- CR6.5 Las medidas de seguridad, higiene y protección de las personas usuarias y del profesional se aplican durante el desarrollo del trabajo, adoptando posturas ergonómicas y utilizando equipos de protección individual (EPI) y lencería, entre otros.
- CR6.6 La calidad del proceso se evalúa, comparando el resultado obtenido con el objetivo propuesto (realizando retoques en caso necesario), obteniendo información sobre el grado de satisfacción de las personas usuarias (mediante técnicas de observación y cuestionarios, entre otros), aplicando indicadores y criterios de calidad, y proponiendo medidas que permitan su optimización.
- CR6.7 Las condiciones para el mantenimiento del cambio de forma temporal del cabello se comunican a la persona usuaria, asesorando sobre las técnicas, los cosméticos, útiles y accesorios necesarios para ello, realizando propuestas de venta de productos cosméticos para la conservación y prolongación del efecto conseguido.
- RP7: Elaborar peinados y recogidos con técnicas clásicas y avanzadas para su adaptación a las necesidades propias de los salones de peluquería y medios (audiovisuales, escénico o de moda/fotografía), siguiendo protocolos personalizados de trabajo, en condiciones de seguridad y salud.
- CR7.1 El estilismo, iluminación, movimiento y entorno se analizan para adaptar los peinados y recogidos a las necesidades y al tipo de medio o actividad donde se vayan a mostrar, registrando la información en una ficha técnica.
- CR7.2 El cabello se prepara para su posterior recogido mediante un marcado previo, la utilización de técnicas asociadas (rulos, anillas, ondas, entre otros) y su división en particiones y/o secciones en función del resultado a conseguir.
- CR7.3 Las técnicas de peinado (cepillado, cardado, pulido, entre otras) se aplican ordenadamente, utilizando los aparatos, útiles, accesorios y cosméticos en función del marcado que les sirve de base, adaptándolas a las características estéticas de las personas usuarias, a su edad y a la circunstancia o a la del medio, e incluyendo el acabado que defina el estilo.
- CR7.4 Las técnicas de trenzados/torcidos, bucles, cardados u otras que pueden ir asociadas a los recogidos, se realizan respetando los parámetros de uniformidad, control y acabado, fijando adecuadamente la posticería y otros, en su caso, teniendo en cuenta el estilo del recogido y el tiempo comercial de su realización.
- CR7.5 Los recogidos y peinados se realizan en función del estilo definido por las épocas históricas, acontecimientos sociales, la moda, u otros, seleccionando las técnicas necesarias solas o combinadas, y adaptándolos a las características estéticas de la persona usuaria, a su

- edad y circunstancia o a las del medio audiovisual o escénico, incluyendo los adornos y accesorios que se estimen necesarios, teniendo en cuenta el acabado final, siguiendo directrices de la persona usuaria y del diseño elaborado previamente.
- CR7.6 Las técnicas asociadas al acabado de los peinados se ejecutan con destreza, adaptándolas a las necesidades estéticas del peinado o recogido, respetando el tiempo comercial de su realización.
- CR7.7 La posticería (pelucas, postizos, crepés, extensiones u otros) y los complementos tales como sombreros, tocados, adornos y otros accesorios, se asocian al peinado/recogido con las técnicas específicas en cada caso, adaptándola a las características estéticas y necesidades de las personas usuarias, así como a las características del medio donde se vaya a mostrar.
- CR7.8 Los peinados para producciones audiovisuales, escénicas y de moda/fotografía se adaptan a las necesidades propias de cada medio (distancia del espectador, tipos de plano, tipo de grabación, iluminación, decorados, entre otros), teniendo en cuenta las necesidades de transformación del personaje, la posible colaboración con otros equipos técnicos (sastrería, sonido, utilería, entre otros) y las limitaciones en cuanto a su duración y tiempo de ejecución (ritmos de trabajo, cambios rápidos, entre otros).
- CR7.9 La calidad del proceso se evalúa comparando el resultado obtenido con el objetivo propuesto (realizando retoques en caso necesario), obteniendo información sobre el grado de satisfacción de las personas usuarias (mediante técnicas de observación y cuestionarios, entre otros), aplicando indicadores y criterios de calidad, y proponiendo medidas que permitan su optimización.
- CR7.10 Las condiciones para el mantenimiento del peinado y/o recogido del cabello se comunican a la persona usuaria, asesorando sobre las técnicas, los cosméticos, útiles y accesorios necesarios para ello, realizando, en su caso, propuestas de venta de material para la conservación y prolongación del efecto conseguido.
- RP8: Asociar técnicas de corte, color y forma para realizar estilos de peinados y acabados, como resultado de la propuesta de trabajo establecida, adaptados a situaciones y medios (producciones audiovisuales, escénicas y/o de moda/fotografía).
- CR8.1 Los elementos del diseño que permiten crear el estilo (forma, color y corte) se aplican previamente a la realización de los peinados de moda, clásicos, históricos o de pasarela, entre otros, explicando a las personas usuarias los objetivos, procedimientos a seguir y resultados esperados.
- CR8.2 Los protocolos de trabajo técnico y artístico se adaptan a cada estilo de peinado, teniendo en cuenta las características y necesidades de las personas usuarias o medios (producciones audiovisuales, escénicas o de moda/fotografía) para los que se han diseñado.
- CR8.3 La realización del corte como base para el peinado se supervisa en función del estilo y el resultado que se pretende conseguir.
- CR8.4 Los cambios de color total y/o parcial se adaptan al diseño y al estilo del corte seleccionado, identificando en el boceto previo el tipo de colorante y/o decolorante a utilizar.
- CR8.5 Las modificaciones en el pelo del rostro (barba, bigote, cejas y patillas) se supervisan en función del corte, color y peinado, así como del resultado final que se pretende conseguir.

- CR8.6 Las técnicas de peinado y acabado se seleccionan, realizándose en función del corte, el color y el resultado final que se pretenda conseguir.
- CR8.7 La realización de las técnicas avanzadas de ondulación permanente (total y parcial) se supervisan en función de los estilos de corte y peinado.
- CR8.8 Las técnicas de cambio de forma permanente y las de color se realizan, independientemente o combinadas entre sí, en función del peinado y teniendo en cuenta las interacciones de los cosméticos y las precauciones a tener en cuenta.
- CR8.9 Los peinados y/o recogidos se elaboran, conjugando diferentes técnicas de corte, color y forma temporal o permanente para obtener estilos y acabados en función de las demandas de las personas usuarias y de las circunstancias donde se vayan a mostrar.
- RP9: Realizar las operaciones relacionadas con la colocación y adaptación de pelucas, postizos y extensiones para cubrir total o parcialmente el cuero cabelludo y aumentar el volumen de cabello en personas usuarias, contemplando su utilización en el medio social y en producciones (audiovisuales, escénicas y de moda/fotografía), en condiciones de seguridad y salud.
- CR9.1 Las características de las piezas de posticería necesarias para su elaboración o adaptación (dimensiones, concavidad, forma, tamaño, entre otras) se identifican mediante la obtención de plantillas y moldes personalizados, registrando la información en la ficha técnica, y en su caso enviando los moldes y resto de información (color, longitud del pelo, datos de identificación, entre otros) a la empresa fabricante para su elaboración.
- CR9.2 Las pelucas y postizos se prueban para su selección o comprobación de los ajustes, manteniendo medidas higiénicas e indicando sus características (tipo de cabello, diseño, precio, mantenimiento, entre otros) y modo de colocación (ajustes, zonas de fijación al contorno y cuero cabelludos, entre otros).
- CR9.3 Las pelucas, postizos y extensiones se personalizan según las necesidades y requerimientos de las personas usuarias mediante el cambio de coloración, corte y/o forma, utilizando las técnicas de peluquería específicas para ello según el material de elaboración y siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante, evitando su deterioro.
- CR9.4 Las pelucas, postizos y extensiones se preparan mediante su lavado, acondicionado, secado y marcado en función del material con que estén fabricadas (cabello natural, sintético, kanekalon, yak, entre otros), siguiendo las instrucciones del fabricante (utilización de productos específicos, temperatura máxima, entre otros).
- CR9.5 Las pelucas, postizos y extensiones se colocan, ajustándolas en caso necesario, aplicando las técnicas de sujeción requeridas, prestando especial atención en los contornos para conseguir un aspecto de naturalidad, y entrenando a las personas usuarias para su colocación, en su caso.
- CR9.6 El mantenimiento de las pelucas y postizos se realiza, dependiendo del material de su elaboración, higienizándolas mediante un lavado con productos específicos para ello, aclarando y secando en condiciones que eviten su deterioro y siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante, asesorando sobre la realización de este procedimiento a las personas usuarias, en su caso.

- CR9.7 Las pelucas, postizos y extensiones se almacenan, colocándolos en soportes específicos que eviten deformaciones, en un lugar seco y aireado, protegidos de la luz, el calor y otros elementos que pudieran alterarlos, asesorando sobre la realización de este procedimiento a las personas usuarias, en su caso.
- CR9.8 La calidad del proceso se evalúa comparando el resultado obtenido con el objetivo propuesto, obteniendo información sobre el grado de satisfacción de las personas usuarias (mediante técnicas de observación y cuestionarios, entre otros), aplicando indicadores y criterios de calidad, y proponiendo medidas que permitan su optimización.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Sillón, tocador, taburete, carritos auxiliares, equipo de focos. Equipos de análisis capilar (lupa, microcámara, microscopio, medidores de la hidratación, el sebo, pH, entre otros). Lencería: bata, peinador, toallas, cintas, delantal, entre otros. Equipos de protección individual (EPI) (guantes, mascarillas, entre otros) y de protección a las personas usuarias. Equipos informáticos. Aparatos y accesorios para la realización de técnicas de peluquería: secadores (fijos, móviles o iónicos), cepillos eléctricos, tenacillas, planchas, aparatos productores de calor sin aire, moldes, anillas, ondas, entre otros. Útiles y accesorios para la realización de cambios de color, corte y forma en el cabello y pelo del rostro: peines, tijeras, navajas, cepillos, recipientes, paletina, moldes, pinzas, probeta, horquillas, adornos para el cabello, clips, agujas de moño, redecilla, gomas, entre otros. Productos cosméticos: protectores, acondicionadores, cosméticos para el cambio de forma permanente (reductores, neutralizadores, queratinas, entre otros), cosméticos para el cambio de color (colorantes, oxidantes y decolorantes), entre otros. Productos y equipos autorizados para la limpieza, desinfección y esterilización del material. Material para primeros auxilios. Contenedores para la gestión de residuos. Posticería: pelucas, postizos y extensiones; material para la toma de medidas, colocación, personalización y mantenimiento. Aplicaciones digitales de gestión de la clientela y tratamiento de imagen.

#### Productos y resultados

Elaboración de protocolos normalizados de trabajos técnicos y artísticos de peluquería. Establecimiento de condiciones y medios necesarios para la realización de las transformaciones del cabello y pelo facial en condiciones de seguridad y salud. Análisis de las características del cabello y, en su caso, pelo facial de las personas usuarias. Personalización de protocolos de trabajo técnico y artístico. Realización de cambios de forma permanente (rizado o alisado) en el cabello. Realización de cambios de forma temporal del cabello. Elaboración de peinados y recogidos con técnicas clásicas y avanzadas. Asociación de técnicas de corte, color y forma para realizar estilos de peinados y acabados. Realización de las operaciones relacionadas con la colocación y adaptación de pelucas, postizos y extensiones.

#### Información utilizada o generada

Normativa relativa a protección ambiental y a la prevención de riesgos laborales. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, higiene industrial, señalización, entre otros. Plan de prevención de riesgos laborales. Normativa aplicable sobre protección de datos personales. Normativa aplicable en materia de seguridad e higiene en centros de peluquería y estética. Protocolos de higiene y protección para el profesional y la clientela. Manuales de aparatología, cosmetología, y anatomía, fisiología y patología del cuero cabelludo y cabello.

Bibliografía técnica especializada. Revistas profesionales. Ficheros y álbumes referentes a cánones de belleza y estilos en peluquería. Programas y protocolos de trabajo técnicos. Manuales técnicos de productos. Estándares de calidad. Protocolos normalizados de trabajos técnicos y artísticos en peluquería. Protocolos de comunicación interna. Protocolos de seguridad e higiene. Propuestas técnicas. Fichas de la clientela. Fichas técnicas. Bocetos de peinados. Ficha técnica y comercial de la clientela. Información técnica de productos y aparatos. Protocolos de limpieza, desinfección y esterilización. Manual de primeros auxilios.

#### **Unidad de competencia 4: realizar técnicas de corte del cabello**

Nivel: 2

Código: UC2685\_2

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

RP1: Seleccionar el estilo de corte de cabello en función de las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario para obtener el resultado deseado, seleccionando las técnicas y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) necesarios para ello.

CR1.1 Las demandas, expectativas y necesidades del personal usuario en relación con el estilo y las técnicas de corte de cabello, así como posibles contraindicaciones para la realización de algún procedimiento técnico se identifican mediante la revisión de su ficha técnica, en su caso, y/o la realización de preguntas tipo, utilizando técnicas de comunicación asertiva y de escucha activa.

CR1.2 La información correspondiente a la edad, proporciones, estatura, forma del cráneo y cuello, perfil y silueta, entre otros, junto con las características físicas del rostro (morfología, geometría y perfil, entre otras) del personal usuario se obtienen mediante observación directa, valorando estos datos para asesorarle en la selección del estilo de corte con la ayuda, en su caso, de aplicaciones digitales de tratamiento de imagen.

CR1.3 El estado del cuero cabelludo y cabello del personal usuario se examina visualmente y mediante la utilización de equipos de análisis (lupa, microvisor, lámpara de Wood, entre otras) en su caso, detectando posibles alteraciones que contraindiquen la realización del corte de cabello y determinando las características individuales (densidad de cabello, largura, textura, forma, grosor, tipo, caída natural e implantación de remolinos entre otras) que limitan la elección de un estilo de corte u otro.

CR1.4 El estilo de corte (básico, recto, capas, desfilados, entre otros) que mejor se adapta al personal usuario se selecciona, conjugando sus características, demandas, expectativas y necesidades con las tendencias y su imagen integral, elaborando bocetos mediante dibujos y/o la utilización de aplicaciones digitales de tratamiento de imagen.

CR1.5 El resultado esperado del corte de cabello se propone al personal usuario para consensuarlo, informándole de los procedimientos técnicos y artísticos, tiempo de realización, coste y los cuidados necesarios para su mantenimiento (procedimientos a realizar en domicilio, cosméticos, entre otros).

CR1.6 La técnica de corte de cabello y el material a utilizar para ello (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) se seleccionan en función de las características, demandas, expectativas y necesidades del personal

usuario, así como del resultado a conseguir (volumen, textura y medidas), adaptando para ello el protocolo normalizado de trabajo.

CR1.7 La información referente a las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, junto con las modificaciones realizadas en el protocolo de trabajo para su adaptación a las mismas (técnicas, material, precauciones, observaciones, entre otras), se registran en su ficha técnica mediante una aplicación digital de atención al personal usuario, informándole sobre las medidas utilizadas para la protección de datos personales, según la normativa aplicable en esta materia.

RP2: Preparar al personal usuario, el entorno de trabajo y el material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para el corte de cabello, siguiendo protocolos de atención al personal usuario, de limpieza, desinfección y esterilización, y de procedimientos de trabajo, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.

CR2.1 Las condiciones del entorno de trabajo se comprueban, verificando su estado de higiene (limpieza y desinfección), ambientación (ventilación, luz y temperatura, entre otros) y orden.

CR2.2 El personal se prepara atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene, seguridad e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.

CR2.3 Los aparatos, útiles y accesorios de corte (tijeras, navajas, máquinas de cortar pelo, entre otros) se comprueban antes de su utilización, verificando su conservación, funcionamiento y en condiciones higiénicas para su uso (limpieza, desinfección y/o esterilización).

CR2.4 Los cosméticos para la realización de las técnicas de corte de cabello se preparan, verificando sus condiciones de utilización (estado físico-químico, fecha de caducidad y/o PAO –vida útil después de su apertura–, entre otros).

CR2.5 Los equipos de protección individual para la prevención de riesgos en el personal usuario y profesional (mascarillas, vestimenta, entre otras) se preparan para su utilización en el proceso, siguiendo las instrucciones del protocolo de trabajo correspondiente.

CR2.6 El material a utilizar en la sesión de corte de cabello se ordena en el entorno de trabajo, de forma cronológica y facilitando su acceso, según los procedimientos técnicos a realizar.

CR2.7 Los aparatos, útiles y accesorios se acondicionan mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, según el caso, después de su uso, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolos posteriormente para evitar contaminaciones, registrando su realización en documentos normalizados, manteniendo en condiciones higiénicas la zona de trabajo y clasificando los residuos de forma separada para su recogida por la empresa encargada de su gestión según el protocolo de gestión de residuos.

CR2.8 El personal usuario se acomoda en la zona específica para el corte de cabello, en la posición anatómica requerida, protegiendo su ropa y cuello con la lencería específica (toallas, bata, entre otros) en función del procedimiento técnico a realizar.

CR2.9 El cabello se higieniza mediante productos específicos como champú, acondicionador, mascarilla, entre otros, siguiendo las indicaciones de la empresa fabricante.

- RP3: Cortar el cabello siguiendo el protocolo personalizado establecido previamente para obtener el resultado acordado con el personal usuario, en condiciones de seguridad, salud y protección del medio ambiente.
- CR3.1 Las particiones y secciones se realizan para ordenar el cabello, en función del tipo y estilo de corte, facilitando el proceso.
  - CR3.2 El cabello se corta, utilizando herramientas como navaja, tijera o maquina corta pelo, entre otras, siguiendo técnicas de corte (corte básico, recto, curvo, entresacado, degradado, capas, desfilados, entre otros) para conseguir el diseño acordado con el personal usuario, manteniendo el cabello con el grado de humedad necesario para su realización.
  - CR3.3 El volumen, textura y medidas obtenidas se comprueban, confirmando que los resultados obtenidos son acordes a la forma deseada por el personal usuario.
  - CR3.4 El corte se personaliza, una vez secado el cabello, atendiendo a las características individuales del personal usuario (líneas de implantación, remolinos, densidad zonal, textura, entre otros), utilizando técnicas específicas de corte (entresacado, desfilado zonal, picoteado, entre otras).
  - CR3.5 Los cosméticos de uso posterior (ceras, serum, gomina, laca, entre otros) se aplican en función de los estilos de acabado.
  - CR3.6 El resultado obtenido se compara con las expectativas del personal usuario, realizando los retoques necesarios, evaluando el proceso realizado para proponer medidas que permitan su optimización e informándole con un lenguaje claro y sencillo sobre la durabilidad de los servicios prestados y el tiempo estimado para la próxima visita, así como las pautas a seguir para mantener el resultado obtenido, asesorando sobre productos cosméticos específicos, técnicas de aplicación y auto mantenimiento.
  - CR3.7 La propuesta de venta de los productos cosméticos para la conservación y prolongación del efecto conseguido a través del corte de cabello se realiza, atendiendo al protocolo establecido e indicando al personal usuario la forma y frecuencia de aplicación del cosmético aconsejado.
- RP4: Prestar primeros auxilios para solventar situaciones de emergencia producidas durante la aplicación de técnicas de corte de cabello según el protocolo establecido por la dirección de la empresa.
- CR4.1 El botiquín se revisa periódicamente, comprobando la existencia de los productos y materiales necesarios para la realización de primeros auxilios en caso de accidente o incidente durante los procedimientos de corte.
  - CR4.2 La información referente a los servicios de urgencias cercanos (teléfonos, centros sanitarios, farmacias, centros con dispositivos de desfibrilación –DESA–) se expone de forma visible en el centro de trabajo.
  - CR4.3 El estado de salud del personal usuario se valora antes, durante y después de la realización del corte de cabello mediante la observación y realizando preguntas tipo, con el fin de detectar problemas de salud derivados de éste.
  - CR4.4 Las lesiones u otras incidencias ocurridas durante la realización del corte de cabello (cortes, lipotimia, reacciones alérgicas, entre otros) se detectan prestando asistencia básica, dentro de su ámbito competencial, y en su caso avisando al servicio de urgencias.

*Contexto profesional*

## Medios de producción

Sillón. Espejo. Taburete. Carro auxiliar. Lencería: capas, toallas, batas, collarines de papel, entre otros. Aparatos, utensilios y accesorios para el corte de cabello: peines, tijeras, navajas desechables, navajas de mango fijo o styling, maquinillas eléctricas, espejos de mano, pulverizadores, recipientes, cepillos, pinzas separadoras del cabello, entre otros. Cosméticos para antes y después del corte, antisépticos, entre otros. Protectores faciales adhesivos. Equipos de protección individual (EPI): guantes, mascarillas, máscaras faciales, gafas de protección ocular, entre otros. Equipos para desinfección y esterilización por medios físicos: radiaciones ultravioleta, autoclave, calor seco, entre otros. Productos homologados para la limpieza, desinfección y/o esterilización del entorno de trabajo y material. Aplicaciones digitales para el tratamiento de la imagen y la gestión de personal usuario. Contenedores para el material desechable, reciclable y contaminante. Botiquín.

## Productos y resultados

Selección del estilo de corte de cabello. Preparación del personal usuario, entorno de trabajo y material necesario para el corte de cabello. Corte de cabello, efectuado. Primeros auxilios, efectuados.

## Información utilizada o generada

Normativa relativa a protección medioambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, «higiene industrial», señalización, entre otros. Normativa aplicable referente a procesos y salones de peluquería. Normativa referente al tratamiento de residuos. Normativa aplicable sobre utilización de cosméticos y otros productos sanitarios. Normativa aplicable sobre protección de datos personales. Estándares de calidad. Protocolos de trabajos técnicos de corte. Protocolos de atención al personal usuario. Protocolos de trabajo personalizados. Protocolo de limpieza, desinfección y esterilización. Protocolo de gestión de residuos. Protocolo de primeros auxilios. Ficha técnica. Información técnica de productos y aparatos. Programas audiovisuales y multimedia. Manuales de cosmetología. Álbum de estilos de corte de cabello. Programas audiovisuales y multimedia. Bibliografía técnico-científica especializada. Revistas profesionales. Manuales de higiene postural. Manuales técnicos y de primeros auxilios. Manuales para la prevención de riesgos en peluquería.

**Unidad de competencia 5: realizar técnicas de barbería**

Nivel: 2

Código: UC2686\_2

*Realizaciones profesionales y criterios de realización*

RP1: Obtener información sobre las expectativas, demandas, necesidades y características físicas del personal usuario para la realización de procesos de barbería (rasurado, arreglo de barba y/o bigote, y recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos y vello de nariz, cejas y orejas) de forma individualizada, efectuando el diseño de barba y/o bigote, en su caso, y seleccionando las técnicas y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos).

CR1.1 Las expectativas, demandas y necesidades del personal usuario en relación con la realización de las técnicas de barbería, así como posibles contraindicaciones para la realización del algún procedimiento

- técnico se identifican mediante la revisión de su ficha técnica, en su caso, y/o la realización de preguntas tipo, utilizando técnicas de comunicación asertiva y de escucha activa.
- CR1.2 La información correspondiente a la edad, proporciones, estatura, forma del cráneo y cuello, junto con las características físicas del rostro (morfología, geometría y perfil, entre otras) del personal usuario se obtiene mediante observación visual, valorando estos datos para asesorarle en la selección y adaptación del estilo de barba y/o bigote con la ayuda, en su caso, de aplicaciones digitales de tratamiento de imagen.
- CR1.3 El estado de la piel del rostro se examina visualmente y mediante la utilización de equipos de análisis (lupa, microvisor, lámpara de Wood, entre otros), en su caso, y la realización de preguntas que permitan conocer las sensaciones del personal usuario al afeitarse, para detectar posibles alteraciones dermatológicas, que contraindiquen la realización de procesos de barbería, derivando al personal facultativo en caso de observar posibles patologías.
- CR1.4 La implantación del pelo del rostro se examina, detectando la posible presencia de remolinos, calvas, u otras características que puedan afectar a los resultados esperados.
- CR1.5 El estilo de barba y/o bigote se selecciona, en su caso, conjugando las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario con las tendencias y su imagen integral, elaborando un boceto previo personalizado, mediante la realización de un dibujo y/o la utilización de aplicaciones digitales de tratamiento de la imagen.
- CR1.6 Los protocolos de trabajo para el rasurado y/o arreglo de barba y bigote se modifican para adaptarlos a las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, seleccionando el material (lencería, aparatos, útiles, accesorios, cosméticos y otros productos) y realizando las modificaciones necesarias en cuanto a su utilización (técnicas, tiempos, formas cosméticas, entre otros).
- CR1.7 El diseño de barba y/o bigote se propone al personal usuario para su aprobación, asesorándole sobre su cuidado y mantenimiento.
- CR1.8 El resultado esperado del proceso de barbería a realizar se acuerda con el personal usuario, informándole de los procedimientos técnicos, tiempo de realización, coste y los cuidados necesarios para su mantenimiento (procedimientos a realizar en el domicilio, cosméticos, entre otros)
- CR1.9 La información referente a las expectativas, demandas, necesidades y características del personal usuario, junto con las modificaciones realizadas en el protocolo de trabajo para su adaptación a las mismas (técnicas, material, precauciones, observaciones, entre otras), se registran en la ficha técnica mediante una aplicación digital de atención al personal usuario, informándole sobre las medidas utilizadas para la protección de datos personales.
- RP2: Preparar al personal usuario, el entorno de trabajo y el material necesario para la realización de los procesos de barbería (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos), siguiendo los protocolos de atención al personal usuario, de limpieza, desinfección y esterilización y de procedimientos de trabajo, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.
- CR2.1 Las condiciones del entorno de trabajo se comprueban, verificando su estado de higiene (limpieza y desinfección), ambientación (ventilación, luz y temperatura, entre otros) y orden.

- CR2.2 La preparación para iniciar los procesos de barbería se realizan atendiendo a las normas establecidas sobre vestuario, higiene, seguridad e imagen personal y cumpliendo las condiciones de higiene postural que permitan prevenir enfermedades profesionales.
  - CR2.3 Los aparatos, útiles y accesorios a utilizar se preparan, verificando sus condiciones de higiene (limpieza, desinfección y/o esterilización), protección, conservación y funcionamiento.
  - CR2.4 Los cosméticos para la realización de los procesos de barbería se preparan, verificando sus condiciones de utilización (estado físico-químico, fecha de caducidad y/o PAO –vida útil después de su apertura–).
  - CR2.5 Los equipos de protección individual para la prevención de riesgos en el personal usuario y profesional (mascarillas, guantes, vestimenta, entre otra) se preparan para su utilización en el proceso, siguiendo las instrucciones del protocolo de trabajo correspondiente.
  - CR2.6 El material a utilizar en la sesión de barbería se ordena en el entorno de trabajo, de forma cronológica y facilitando su acceso, según los procedimientos técnicos a realizar.
  - CR2.7 Los aparatos, útiles y accesorios se acondicionan mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, según el caso, después de su uso, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolos posteriormente para evitar contaminaciones, registrando su realización en documentos normalizados, manteniendo en condiciones higiénicas la zona de trabajo y clasificando los residuos de forma separada para su recogida por la empresa encargada de su gestión según el protocolo de gestión de residuos.
  - CR2.8 El personal usuario se acomoda en el sillón de barbería, protegiendo su ropa y cuello con la lencería y vestimenta de protección necesaria (toallas, bata, entre otros) en función del procedimiento técnico a utilizar.
- RP3: Afeitar la barba y/o bigote, siguiendo el protocolo de trabajo personalizado, para conseguir el resultado de rasurado esperado, en condiciones de seguridad, salud y protección del medio ambiente.
- CR3.1 La piel se acondiciona, utilizando el cosmético preparador y paños húmedos calientes y/o el aparato generador de vapor y de vapor ozono, seleccionándolos en función del tipo de piel y pelo, para humectar e hidratar la piel, dilatando el poro y facilitando el afeitado.
  - CR3.2 El cosmético específico para el afeitado se aplica, utilizando una brocha o de forma manual, para ablandar la barba y deslizar la cuchilla.
  - CR3.3 La barba y/o bigote se afeitan, utilizando para ello una navaja de hoja desechable, siguiendo la técnica establecida en el protocolo de afeitado, deslizando el filo de la navaja a favor del nacimiento del pelo para la primera pasada y en contra del nacimiento del pelo para la segunda pasada, en el caso que fuera necesario.
  - CR3.4 La piel se acondiciona después del afeitado, eliminando los restos de producto y pelo cortado mediante un paño o toalla humedecida, y aplicando cosméticos específicos para cerrar los poros, calmar, hidratar y proteger mediante la realización maniobras de masaje que ayuden a su distribución y penetración.
  - CR3.5 El resultado obtenido se compara con las expectativas del personal usuario, realizando los retoques necesarios, evaluando el proceso realizado para proponer medidas que permitan su optimización.
  - CR3.6 Los cuidados de la piel del rostro tras el afeitado se comunican al personal usuario para asesorarle sobre su mantenimiento, informándole

- sobre los cosméticos o técnicas indicadas, su frecuencia y forma de aplicación.
- CR3.7 La venta de los productos cosméticos para los cuidados de la piel del rostro después del afeitado se propone, atendiendo al protocolo establecido e indicando al personal usuario la forma y frecuencia de aplicación.
- RP4: Arreglar la barba y/o bigote, siguiendo el protocolo de trabajo personalizado para conseguir el resultado esperado, en condiciones de seguridad, salud y protección del medio ambiente.
- CR4.1 Las medidas y contornos de la barba y/o bigote se adaptan al diseño realizado, en función de las características anatómicas y morfológicas del personal usuario.
- CR4.2 La barba y/o bigote se prepara para su tratamiento, aplicando, en su caso, los productos específicos para su limpieza y acondicionamiento, siguiendo las indicaciones de la empresa fabricante.
- CR4.3 Las técnicas para el corte o arreglo de la barba y/o bigote (máquina cortapelo con y sin realce, tijera sobre peine, degradados, vaciado en zonas muy pobladas, entre otras) se efectúan utilizando útiles, instrumentos y accesorios específicos para conseguir el diseño propuesto, perfilando los bordes y observando las simetrías.
- CR4.4 El resultado obtenido se compara con el diseño propuesto, realizando los retoques necesarios hasta conseguir las expectativas del personal usuario, evaluando el proceso realizado para proponer medidas que permitan su optimización.
- CR4.5 Los cuidados de la piel y pelo del rostro tras el tratamiento se comunican al personal usuario para asesorarle sobre su mantenimiento, informándole sobre los cosméticos y/o técnicas que están indicadas, su frecuencia y forma de aplicación.
- CR4.6 La venta de los productos cosméticos para el mantenimiento del resultado obtenido y el cuidado de la piel de rostro y la barba y/o bigote se propone, atendiendo al protocolo establecido e indicando al personal usuario la forma y frecuencia de aplicación.
- RP5: Efectuar el recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos y vello de nariz, cejas y orejas, para la mejora de su imagen personal, en condiciones de seguridad, salud y protección del medio ambiente.
- CR5.1 La línea de implantación del cabello en la nuca baja y zona de laterales (patillas) se modifica para obtener la forma deseada, realizando técnicas de corte (sombreado, desvanecido, degradado, rasurado, entre otras).
- CR5.2 La zona comprendida entre la implantación del cabello en la nuca baja hasta la base del cuello, se rasura con herramientas específicas (navaja, afeitadora, entre otras), siguiendo las medidas de seguridad y salud aplicables.
- CR5.3 La zona de pómulos, en su caso, se epila, aplicando el método apropiado a la cantidad de vello existente (cera, hilo, pinza, entre otros), finalizando con productos específicos post depilatorios.
- CR5.4 El vello que sobresale de la nariz, en su caso, se recorta, utilizando herramientas o aparatos específicos (tijera de punta redondeada, maquina rasuradora, entre otras), epilando, si fuera necesario, la zona exterior de las aberturas nasales o narinas externas.
- CR5.5 El pelo de las cejas, en su caso, se recorta, utilizando el método apropiado a la cantidad y largura existente (tijera sobre peine, maquina

cortapelo con realce, entre otras), epilando las zonas necesarias (entrecejo, borde, entre otras) en función del rostro y forma deseada por el personal usuario y finalizando con productos específicos post depilatorios.

- CR5.6 El pelo de las orejas, en su caso, se recorta, utilizando herramientas o aparatos específicos (tijera de punta redondeada, maquina rasuradora, entre otras) principalmente en la zona del trago, epilando el resto del pabellón auricular, aplicando el método apropiado a la cantidad de vello existente (cera, hilo, pinza, entre otros), finalizando con productos específicos post depilatorios.

RP6: Prestar primeros auxilios para solventar situaciones de emergencia producidas durante la aplicación de técnicas de barbería, según el protocolo establecido por la dirección de la empresa.

- CR6.1 El botiquín se revisa periódicamente, comprobando la existencia de los productos y materiales necesarios para la realización de primeros auxilios en caso de accidente o incidente durante los procedimientos a realizar.
- CR6.2 La información referente a los servicios de urgencias cercanos (teléfonos, centros sanitarios, farmacias, centros con dispositivos de desfibrilación –DESA–) se expone de forma visible en el centro de trabajo.
- CR6.3 El estado de salud del personal usuario se valora antes, durante y después de la aplicación de las técnicas de barbería mediante la observación y realizando preguntas tipo, con el fin de detectar problemas de salud derivados de éste.
- CR6.4 Las lesiones u otras incidencias ocurridas durante la aplicación de las técnicas de barbería (cortes, lipotimia, reacciones alérgicas, entre otros) se detectan prestando asistencia básica de primeros auxilios, dentro de su ámbito competencial, y en su caso avisando al servicio de urgencias.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Sillón de barbería. Tocado. Carritos auxiliares. Taburetes. Lencería: capas, toallas, batas, collarines de papel, entre otros. Utensilios y accesorios para barbería: navajas (barbera, de cuchillas, entre otras), brochas, pulverizadores, recipientes, cepillos, espejos de mano, lupas, paletinas, espátulas, pinzas de depilar, kit de hilo de depilar, peines, tijeras, suavizadores de barba, entre otros. Maquinillas eléctricas para el arreglo de barba y bigote. Aparatos generadores de vapor y de vapor ozono. Vaporales faciales. Fundidores de cera facial. Productos cosméticos para antes y después del afeitado, antisépticos, entre otros. Polvos de talco. Algodón. Equipos para desinfección y esterilización por medios físicos: radiaciones ultravioleta, autoclave, calor seco, entre otros. Productos homologados para la limpieza, desinfección y/o esterilización del entorno de trabajo y material. Aplicaciones digitales para el tratamiento de la imagen y la gestión de personal usuario. Contenedores para el material desechable, reciclable y contaminante. Equipos de protección individual para el personal usuario y el profesional (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros). Botiquín.

#### Productos y resultados

Obtención de información sobre las expectativas, demandas, necesidades y características físicas del personal usuario. Preparación del personal usuario, entorno de trabajo y material necesario para la realización de los procesos de barbería. Afeitado de

la barba y/o bigote. Arreglo de barba y/o bigote. Recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos y vello de nariz, cejas y orejas. Primeros auxilios efectuados.

Información utilizada o generada

Normativa relativa a protección medioambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, «higiene industrial», señalización, entre otros. Normativa aplicable referente a procesos y salones de peluquería. Normativa referente al tratamiento de residuos. Normativa aplicable sobre utilización de cosméticos y otros productos sanitarios. Normativa aplicable sobre protección de datos personales. Estándares de calidad. Protocolos de trabajos técnicos de diseño de barba y/o bigote, afeitado y arreglo. Protocolo de atención al personal usuario. Protocolo de limpieza, desinfección y esterilización. Protocolo de gestión de residuos. Protocolo de primeros auxilios. Ficha técnica. Álbum de estilos en los procesos de barbería. Manuales de cosmetología. Manuales técnicos y de primeros auxilios. Manuales de higiene postural. Bibliografía técnica-científico especializada. Revistas profesionales. Manuales para la prevención de riesgos en los procesos de barbería.

#### **Unidad de competencia 6: realizar cambios de coloración total o parcial en el cabello y pelo del rostro**

Nivel: 2

Código: UC0348\_2

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

RP1: Probar la tolerancia del personal usuario al cosmético colorante y/o decolorante, antes de aplicar un tratamiento que modifique el color del cabello y/o pelo del rostro, para detectar posibles reacciones alérgicas, recogiendo sus datos en la ficha técnica.

- CR1.1 El personal usuario se recibe, identificando sus demandas, expectativas y necesidades, mediante la realización de preguntas guiadas y escucha activa, y revisando su ficha técnica, en su caso, para determinar los productos y/o servicios que solicita, y detectar antecedentes de alergia u otros problemas de salud que contraindiquen el cambio de color o que hagan que éste se tenga que realizar en condiciones de especial cuidado.
- CR1.2 La información sobre las posibles reacciones de sensibilidad a los cosméticos colorantes y/o decolorantes se proporciona al personal usuario, comunicándole el proceso a seguir en la prueba de tolerancia y sus posibles resultados.
- CR1.3 La prueba de tolerancia se aplica, teniendo en cuenta los parámetros que aconseja la empresa fabricante del cosmético colorante y/o decolorante (primera vez de la tinción, tiempo transcurrido desde la última aplicación, preparación del cosmético, tiempos de observación de resultados, entre otros).
- CR1.4 La zona de la prueba de tolerancia se limpia, para aplicar el cosmético colorante y/o decolorante, teniendo en cuenta las indicaciones de la empresa fabricante (mezcla con o sin agua oxigenada, proporciones, zona de aplicación –detrás de la oreja, parte interna del codo, entre otras–, tiempo de exposición, protección de la zona, entre otras).
- CR1.5 El resultado de la prueba de tolerancia se valora mediante la información proporcionada por el personal usuario sobre alteraciones

de su salud durante el tiempo de exposición al cosmético y la observación del estado de su piel, registrando el procedimiento realizado y sus resultados en la ficha técnica, contraindicando el cambio de color en caso de reacción positiva.

RP2: Analizar las propiedades del cabello/pelo del rostro y cuero cabelludo del personal usuario, así como sus características, demandas, expectativas y necesidades para modificar su color de forma individualizada en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.

- CR2.1 La información contenida en la ficha técnica del personal usuario se revisa, identificando sus características personales, expectativas, demandas y necesidades en relación con el cambio de color del cabello y/o pelo del rostro, así como la existencia de posibles problemas de salud en la piel o cuero cabelludo, o bien de tipo sistémico, que puedan contraindicar el cambio de coloración o implicar que se tengan que tomar medidas de especial cuidado, contrastando la información con el personal usuario y modificando la ficha técnica en caso necesario.
- CR2.2 El personal usuario se acomoda, siguiendo las directrices sobre ergonomía establecidas en el protocolo normalizado para el análisis del cabello y cuero cabelludo en relación con los productos y/o servicios que solicita.
- CR2.3 El cabello, cuero cabelludo, y/o piel y pelo del rostro en su caso, se examinan visualmente o con la ayuda de instrumental (lupa, microvisor, lámpara de Wood, entre otros), identificando posibles alteraciones que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta para el cambio de color, o bien tomar medidas de especial cuidado durante su realización.
- CR2.4 El grado de porosidad del cabello y/o pelo del rostro, su flexibilidad y proporción de canas, así como la existencia de alteraciones derivadas de procesos físicos o químicos realizados previamente se observan en toda la superficie del cabello y/o cejas, pestañas y zona de la barba/bigote, en su caso, examinando toda la longitud del tallo capilar, incluyendo las puntas
- CR2.5 El color del cabello y/o pelo del rostro se observa, determinando el tono base, matiz, y cantidad y proporción de canas.
- CR2.6 La coloración y/o decoloración del cabello se valoran, desestimándolas en personas con hipersensibilidad o con problemas de salud en la que esté contraindicada, así como en cabellos muy dañados o sensibilizados.
- CR2.7 Los posibles tratamientos previos a la coloración (decapado, pre-pigmentación, mordentado, entre otros) se seleccionan en función del resultado pretendido y características del cabello, calculando la cantidad de producto a utilizar, concentración, mezcla, tiempo de exposición y técnica requerida en cada caso.
- CR2.8 El asesoramiento al personal usuario para la selección de la tonalidad de color del cabello/pelo del rostro se presta, mostrando la carta de color directamente o con la ayuda de aplicaciones digitales, teniendo en cuenta sus gustos y preferencias, así como sus características personales (morfología, edad, estilo de vida, entre otros), armonizando el color con estos aspectos, aplicando la teoría del color y valorando la viabilidad de las opciones de coloración seleccionadas.
- CR2.9 El tono a aplicar se selecciona en función del color existente del cabello/pelo del rostro, porcentaje de cabellos/pelo del rostro con canas y el color asesorado y/o deseado por la persona usuaria, recogiendo los datos en la ficha técnica.

- RP3: Preparar el entorno de trabajo y el material necesario (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) para la realización del proceso de cambio de color, siguiendo protocolos de atención al personal usuario, de limpieza, desinfección y esterilización, y de procedimientos técnicos de trabajo, en condiciones de seguridad, salud y protección medio ambiental.
- CR3.1 Las condiciones del entorno de trabajo se comprueban, verificando su estado de higiene (limpieza y desinfección), ambientación (ventilación, luz y temperatura, entre otros) y orden, cotejando los documentos y parámetros correspondientes.
- CR3.2 La lencería, aparatos, útiles y accesorios (paletina, bol, biberón, probeta, entre otros) se preparan, verificando sus condiciones de seguridad y salud (limpieza, desinfección y/o esterilización), estado de conservación y funcionamiento, en su caso.
- CR3.3 Los cosméticos (champú, acondicionador, producto colorante y/o decolorante, oxidante, otros) se preparan para el cambio de color del cabello, verificando sus condiciones de utilización (estado físico-químico, fecha de caducidad y/o PAO –vida útil después de su apertura–, en su caso), dando preferencia a la utilización de productos de menor agresividad para la salud y el medio ambiente.
- CR3.4 Los equipos de protección individual para la prevención de riesgos en el personal usuario y profesional (mascarillas, guantes, vestimenta, entre otras) se preparan para su utilización en el proceso, siguiendo las instrucciones del procedimiento técnico de trabajo correspondiente.
- CR3.5 El material a utilizar en la sesión de cambio de color se ordena en el entorno de trabajo, de forma cronológica y facilitando su acceso, según los procedimientos técnicos a realizar.
- CR3.6 Los productos colorantes y/o decolorantes, aditivos, oxidantes, entre otros productos de la mezcla de cosméticos colorantes y/o decolorantes a utilizar se seleccionan en función del procedimiento de cambio de color elegido, características y cantidad de cabello, y del resultado que se desee obtener, siguiendo el protocolo técnico de trabajo e indicaciones de la empresa fabricante, recogiendo los datos en la ficha técnica de la persona usuaria.
- CR3.7 Los cálculos para obtener las diluciones o mezclas de los cosméticos colorante y/o decolorantes se efectúan, según cada proceso y teniendo en cuenta los requerimientos técnicos y las especificaciones de los productos utilizados.
- CR3.8 La preparación de los productos cosméticos colorantes y/o decolorantes se efectúa en condiciones de seguridad y salud, respetando las pautas marcadas por la empresa fabricante.
- CR3.9 Los aparatos, útiles y accesorios se acondicionan mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, según el caso, después de su uso, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolos posteriormente para evitar contaminaciones, registrando su realización en documentos normalizados, manteniendo en condiciones higiénicas la zona de trabajo y clasificando los residuos de forma separada para su recogida por la empresa encargada de su gestión según el protocolo de gestión de residuos.
- RP4: Proteger al profesional y personal usuario frente a manchas y agresiones químicas en la piel y la ropa, entre otros riesgos, para la realización del cambio de color en condiciones de seguridad y salud.
- CR4.1 El proceso de cambio de color del cabello/pelo del rostro se prepara atendiendo a las normas establecidas en el protocolo de atención al

- personal usuario sobre vestuario e imagen personal, acomodándole en el sillón o lavacabezas, protegiéndole mediante lencería desechable (toallas, bata, capas, entre otros), cumpliendo condiciones ergonómicas, de seguridad y salud para prevenir enfermedades profesionales y proteger al personal usuario.
- CR4.2 Los ojos del personal usuario se protegen en caso de tinción de cejas, mediante la utilización de material específico (discos de algodón, gafas de protección ocular, entre otro).
- CR4.3 El cosmético protector de la piel se aplica con ayuda de un pincel o espátula delimitando los contornos de la zona a colorear para evitar posibles manchas y/o irritaciones, prestando especial atención a no impregnar el cabello/pelo del rostro.
- CR4.4 El equipo de protección individual (guantes, vestimenta, mascarilla, entre otro), para la protección del personal usuario y el profesional se utiliza, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante y del procedimiento técnico a realizar.
- RP5: Cambiar parcial o totalmente el color del cabello y/o pelo del rostro, mediante su coloración y/o decoloración, personalizando el protocolo seleccionado de acuerdo con las características, demandas, expectativas y necesidades del personal usuario, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.
- CR5.1 Las secciones y particiones del cabello se ejecutan, dependiendo de las técnicas que se vayan a aplicar (mechas, cambio completo de coloración u otras).
- CR5.2 Las técnicas previas a la coloración (pre-pigmentación, decapado, mordentado, entre otras) se aplican en función del resultado pretendido y características del cabello.
- CR5.3 El producto colorante y/o decolorante se aplican, en función de la técnica elegida como retoque de raíz, mechas, balayage, decoloración, degradado, completo, entre otras, para obtener el resultado deseado.
- CR5.4 Los aparatos activadores de reacción química para el cambio de color se programan, en su caso, en función de los productos, técnicas y sensibilidad del personal usuario y del resultado deseado.
- CR5.5 El tiempo de exposición se determina en función de los productos utilizados, las características del cabello/pelo del rostro y el resultado a obtener, controlando la evolución del proceso, para retirar el producto colorante y/o decolorante en el momento indicado.
- CR5.6 La técnica de tinción del pelo de la barba, bigote y cejas se aplica, según el protocolo establecido, teniendo en cuenta el resultado pretendido y pautas de uso de los cosméticos recomendadas por la empresa fabricante.
- CR5.7 La ficha técnica se actualiza, registrando los datos generados durante el proceso de cambio de color del cabello, tales como características de los productos utilizados, tiempo de actuación, resultados obtenidos e incidencias que se hayan producido durante el proceso, para su consulta y seguimiento.
- CR5.8 Las técnicas de higiene, acondicionado y mantenimiento de los resultados obtenidos se comunican al personal usuario, ofreciéndole cosméticos para la conservación, prolongación y potenciación del efecto conseguido, indicándole cantidad, forma y frecuencia de aplicación.
- CR5.9 El cambio de color en el cabello/pelo del rostro realizado se valora conjuntamente con la imagen del personal usuario, constatando que los resultados obtenidos son los inicialmente acordados, comprobando su

grado de satisfacción para proponer medidas correctoras que garanticen la calidad de los servicios prestados.

RP6: Prestar primeros auxilios para solventar situaciones de emergencia producidas durante los procedimientos de cambio de color del cabello/pelo del rostro según el protocolo establecido por la dirección de la empresa.

CR6.1 El botiquín se revisa periódicamente, comprobando la existencia de los productos y materiales necesarios para la realización de primeros auxilios en caso de accidente o incidente durante los procedimientos de cambio de coloración capilar y/o de pelo del rostro.

CR6.2 La información referente a los servicios de urgencias cercanos (teléfonos, centros sanitarios, farmacias, centros con dispositivos de desfibrilación –DESA–) se expone de forma visible en el centro de trabajo.

CR6.3 El estado de salud del personal usuario se valora antes, durante y después de la realización del procedimiento de cambio de coloración capilar y/o de pelo del rostro mediante la observación y la realización de preguntas tipo, con el fin de detectar problemas de salud derivados de éste.

CR6.4 Las lesiones u otras incidencias ocurridas durante la realización del procedimiento de cambio de coloración capilar y/o de pelo del rostro (lipotimia, reacciones alérgicas, entre otros) se detectan prestando asistencia básica, dentro de su ámbito competencial, y en su caso avisando al servicio de urgencias.

#### *Contexto profesional*

##### Medios de producción

Sillón. Tocador. Carritos auxiliares. Pinceles. Peines. Paletinas. Recipientes. Probeta. Balanza. Hervidor de agua. Espátula. Pinzas. Aparatos de calor húmedo y de calor seco con o sin aire: infrarrojos, secadores, otros. Equipos fríos: planchas de ultrasonidos, gorros de mechas o activadores. Aparatos de observación del cabello y cuero cabelludo: lámpara de Wood, lupa, microvisor, entre otros. Cronómetro. Papel de aluminio y otros para la aplicación de mechas. Papel osmótico para coloración vegetal. Cosméticos aprobados por la normativa aplicable en seguridad y salud: oxidantes en sus distintas formas cosméticas, colorantes químicos y vegetales, decolorantes, mordientes, protectores, decapantes. Protectores: capa, delantal, toallas, bata, protectores auditivos, discos de algodón. Equipos de protección individual (EPI): guantes con puño largo, mascarillas, máscaras faciales, gafas de protección ocular, entre otros. Utensilios y productos autorizados para la limpieza y desinfección de instalaciones. Equipos para desinfección y esterilización por medios físicos: radiaciones ultravioleta, autoclave, calor seco, entre otros. Contenedores para material desechable, reciclable y contaminante. Aplicaciones digitales para la gestión de personal usuario y sobre cambios de imagen. Botiquín.

##### Productos y resultados

Tolerancia del personal usuario al cosmético colorante y/o decolorante, probada. Análisis de las propiedades del cabello/pelo del rostro del personal usuario, así como de sus características, demandas, expectativas y necesidades. Preparación del entorno de trabajo y material necesario para la realización del proceso de cambio de color. Protección del profesional y personal usuario frente a machas y agresiones químicas en la piel y la ropa, entre otros riesgos. Cambio parcial o total de color del cabello y/o pelo del rostro, efectuado. Primeros auxilios efectuados.

### Información utilizada o generada

Normativa relativa a protección medioambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativa a ergonomía, «higiene industrial», señalización, entre otros. Normativa aplicable referente a procesos y salones de peluquería. Normativa aplicable referente al tratamiento de residuos. Normativa aplicable sobre utilización de cosméticos y otros productos sanitarios. Normativa aplicable sobre protección de datos personales. Estándares de calidad. Protocolos normalizados de aplicación de cambios de color de cabellos, cejas, barba y bigote. Protocolos de atención al personal usuario. Protocolos de trabajo personalizados. Protocolo de limpieza, desinfección y esterilización. Protocolo de gestión de residuos. Protocolo de primeros auxilios. Ficha técnica del personal usuario. Escala de tonos. Escala de reflejos. Cartas de colores. Información técnica de productos y aparatos. Programas audiovisuales y multimedia. Bibliografía científico-técnica especializada. Revistas profesionales. Láminas de la estructura y fisiología de los pigmentos del pelo. Manuales de higiene postural. Manuales técnicos y de primeros auxilios. Manuales para la prevención de riesgos en peluquería. Manuales sobre sostenibilidad ambiental en peluquería. Manuales sobre cosmetología.

### Módulo formativo 1: asesoría en peluquería

Nivel: 3

Código: MF0793\_3

Asociado a la UC: Asesorar a las personas usuarias y producciones de medios escénicos, audiovisuales o de moda/fotografía sobre el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro

Duración: 90 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

- C1: Seleccionar fuentes documentales que permitan obtener información sobre los patrones estéticos y estilos de peluquería, para realizar asesoramiento de peinados y de cambios en los elementos pilosos del rostro.
- CE1.1 Explicar las fuentes de documentación más adecuadas para obtener información sobre las características de peinados, recogidos y sus complementos, así como cambios en los elementos pilosos del rostro (barba, bigote, patillas) en las épocas históricas.
  - CE1.2 Identificar los elementos del diseño en cuanto a color, forma, volumen, textura y longitud, entre otros, del cabello y pelo del rostro que determinan los cánones de belleza actuales, obteniendo información de diferentes fuentes documentales.
  - CE1.3 Clasificar los peinados según el sexo, edad, acontecimientos sociales u otros, relacionándolos con el color, y estilos de corte y forma.
  - CE1.4 Clasificar accesorios, adornos, postizos, sombreros y otros, según el momento histórico o acontecimiento social, indicando los sistemas de sujeción en cada caso.
  - CE1.5 Describir las características de peinados y recogidos de épocas históricas, comparando su evolución temporal.
  - CE1.6 En un supuesto práctico de obtención de información referente a cánones de belleza y estilos de peluquería en las épocas históricas y en la actualidad, utilizando fuentes documentales:
    - Identificar los patrones estéticos y el estilismo en cuanto a peluquería de cada época, realizando dibujos que lo ilustren e indicando las fuentes bibliográficas consultadas.

- Organizar la información obtenida, registrándola en un fichero físico o digital, incluyendo las imágenes correspondientes y los datos para su identificación.
  - Elaborar un muestrario de estilos a partir de la información obtenida, incluyendo un compendio artístico y un compendio técnico.
- C2: Aplicar procedimientos de valoración de las demandas, características y expectativas de las personas usuarias (particulares, actores/actrices, modelos) y entidades (productoras de medios escénicos, audiovisuales o de moda/fotografía) en cuanto a la realización de cambios de imagen mediante modificaciones del cabello y pelo del rostro, atendiendo a tendencias actuales, criterios históricos y las necesidades técnicas de producción y del proyecto artístico a desarrollar, en su caso.
- CE2.1 Explicar líneas de argumentación y presentación a personas usuarias y entidades, en función de las propuestas de cambio a efectuar y de los procesos técnicos a desarrollar.
- CE2.2 En un supuesto práctico de análisis de un libreto o guion de un proyecto de trabajo en una producción escénica o audiovisual, para la elaboración posterior de diseños de cambios de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro:
- Identificar los personajes que intervienen en el proyecto, indicando las características de los peinados y/o arreglos y modificaciones del pelo facial que se deban realizar en cada uno de ellos.
  - Obtener información sobre el contexto histórico en el que transcurre la acción, indicando las características que afectan al estilismo en peluquería.
  - Organizar la información obtenida, registrándola en una ficha-informe.
- CE2.3 En un supuesto práctico de entrevista, sobre modelos, obteniendo información sobre sus demandas y expectativas:
- Enunciar preguntas que conduzcan a obtener información de las demandas y expectativas de la clientela, así como sobre sus hábitos en cuanto a utilización de productos cosméticos y servicios de peluquería, así como las circunstancias que promueven el cambio de estilo.
  - Obtener datos relativos a sus costumbres, hábitos, aficiones, cuidados personales y ambiente social, laboral, cultural en el que se desenvuelve, entre otros, utilizando técnicas de escucha activa.
  - Registrar la información obtenida en la ficha técnica de la clientela, utilizando una aplicación digital.
- CE2.4 Describir las características del cabello de personas usuarias que puedan influir o condicionar la posibilidad de su transformación estética: alteraciones capilares, tratamientos recibidos, implantación, calidad, tipo, longitud, color, así como todos aquellos aspectos a tener en cuenta en la propuesta de cambio a realizar.
- CE2.5 Identificar tipos de óvalos faciales, proporciones, forma del cráneo, perfil, cuello, color de los ojos, tono de piel y otros aspectos de la fisonomía de la clientela que puedan influir en la elaboración de propuestas de cambio o mejora en la imagen personal, indicando en cada caso de qué forma la realización de modificaciones en el cabello y/o pelo del rostro acentúa o disimula estas características corporales.
- CE2.6 En un supuesto práctico de entrevistas con directores artísticos de medios audiovisuales o escénicos, figurinistas y diseñadores de moda,

entre otros, plantear preguntas que permitan conocer el personaje a representar, actor/actriz seleccionados, limitaciones económicas, duración, condiciones ambientales, escenografía, iluminación, tipo de planos y medios técnicos audiovisuales o escénicos disponibles.

CE2.7 Elaborar documentación técnica con la información obtenida por medios fotográficos, digitales, observación directa y entrevista, entre, especificando:

- Características personales.
- Aspectos sociales con influencia en el cambio de imagen propuesto.
- Aspectos a modificar o corregir.
- Estilo del peinado o del cambio, arreglo y/o conformación de barba, bigote, patillas.

CE2.8 En un supuesto práctico de asesoramiento, sobre modelos, referente a un posible cambio de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro:

- Solicitar la autorización para la obtención de datos personales y la realización de fotografías o grabaciones en medios audiovisuales, en su caso, cumplimentando la documentación correspondiente e informando sobre los procedimientos utilizados para garantizar su confidencialidad de acuerdo a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.
- Realizar entrevistas, enunciando preguntas que conduzcan a obtener información sobre sus demandas y expectativas, así como hábitos en cuanto a utilización de productos cosméticos y servicios de peluquería, y las circunstancias que promueven el cambio de estilo.
- Obtener datos relativos a costumbres, hábitos, aficiones, cuidados personales y ambiente social, laboral, cultural en el que se desenvuelve, entre otros, utilizando técnicas de escucha activa.
- Obtener información sobre la fisonomía (tipo de óvalo facial, proporciones de las facciones, perfil, forma del cráneo, cuello, tono de piel, ojos, tipo de figura, estatura, entre otros) y edad entre otros datos personales a tener en cuenta, mediante la observación, la utilización de instrumental específico y la grabación en soportes audiovisuales, en su caso.
- Identificar las características del cabello y pelo facial, en su caso, mediante la observación y la utilización de instrumentos de análisis, siguiendo protocolos de trabajo y de seguridad e higiene, obteniendo información sobre alteraciones, tratamientos recibidos, implantación, calidad, tipo, longitud, color, forma, canas, alopecias, entre otros aspectos a tener en cuenta en la propuesta del cambio a realizar.
- Clasificar tipos de rostro según su geometría, sus líneas y sus proporciones.
- Esquematizar tipos de cráneo, frente, perfil y cuello, indicando su relación con los estilos de peinado.
- Establecer criterios para determinar la armonía entre el color del cabello y los tonos de piel, cabello y ojos.
- Establecer criterios para determinar la influencia de los elementos del diseño en relación con la edad y el sexo del/de la modelo.
- Registrar la información obtenida en la ficha técnica de la clientela, utilizando una aplicación digital.

C3: Aplicar técnicas de diseño de cambios de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro, según las demandas, características y expectativas de

personas usuarias (particulares, actores/actrices, modelos) y de las entidades (productoras de medios escénicos, audiovisuales o de moda/fotografía), en su caso.

CE3.1 Explicar el proceso de diseño de cambios de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro en personas usuarias, relacionando las demandas, características y expectativas con los estilos y tendencias a aplicar.

CE3.2 Definir los elementos del diseño en cuanto a forma, volumen, color y textura, que caracterizan los peinados y recogidos en personas usuarias de diferentes edades, indicando la relación entre la edad y la selección de los mismos.

CE3.3 En un supuesto práctico de elaboración de diseños para el cambio de imagen, sobre un/a modelo, a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro, considerando sus demandas, características y expectativas:

- Establecer las características del diseño, teniendo en cuenta sus demandas, características y expectativas con el estilo o tendencia a aplicar.
- Determinar las posibles modificaciones a realizar en cuanto a color, estilos de corte y forma según las características del diseño establecidas previamente.
- Identificar posibles pelucas, postizos y extensiones a utilizar según el resultado final a obtener, indicando los sistemas de sujeción necesarios en cada caso.
- Asociar los elementos del diseño según el resultado final a obtener, registrando la información en una ficha artística.
- Elaborar bocetos con las posibles modificaciones a realizar, utilizando medios manuales y/o digitales, incorporando los elementos del diseño establecido.

CE3.4 Realizar bocetos de peinados o recogidos en diferentes tipos de óvalos y elementos del rostro según su morfología, incluyendo las correcciones que se pueden hacer a través del cambio de color y corte del cabello, así como del rostro en su caso (barba, bigote, patillas), utilizando para ello medios manuales y/o digitales.

CE3.5 Realizar bocetos con los elementos del diseño que caracterizan las épocas históricas, tanto femeninos como masculinos, así como de diferentes edades y clases sociales, identificando aspectos técnicos a tener en cuenta en la elaboración de peinados para los medios escénicos, audiovisuales y de fotografía/moda.

C4: Aplicar procedimientos de elaboración y presentación de propuestas técnicas para cambios de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro, argumentando la selección de los aspectos técnicos y estéticos seleccionados.

CE4.1 Explicar la influencia de los estilos de peinado sobre las características físicas del rostro y de la figura, indicando los resultados obtenidos según posibles modificaciones a realizar.

CE4.2 Analizar una propuesta técnica para cambio de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro, identificando los elementos incluidos en ella.

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

CE4.4 En un supuesto práctico de elaboración de propuestas técnicas para cambio de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del

rostro sobre modelos de distinta edad y sexo, siguiendo diseños elaborados previamente:

- Informar del procedimiento de confidencialidad de datos personales o material audiovisual a obtener, según la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.
- Establecer el tipo de cambio a realizar y los aspectos sobre los que se va a incidir, según las expectativas, características y demandas de los/las modelos.
- Seleccionar los procedimientos técnicos a aplicar para la realización de las modificaciones en el cabello y pelo del rostro, indicando las técnicas a utilizar, tiempos de realización y material necesario para ello (incluyendo los activos cosméticos a utilizar y los sistemas de sujeción para posticería, en su caso), registrando la información en una ficha técnica de trabajo.
- Definir la coordinación del equipo de trabajo para la realización de los procedimientos técnicos de peluquería, indicando su distribución, temporalización y orden de ejecución.
- Elaborar el presupuesto, teniendo en cuenta técnicas y material a utilizar, así como los tiempos de ejecución, entre otros.
- Elaborar material audiovisual de apoyo a la propuesta técnica (álbum de estilos, bocetos, entre otros), utilizando procedimientos manuales o digitales.

CE4.5 En un supuesto práctico de presentación de una propuesta técnica para cambio de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro, sobre modelo:

- Explicar los efectos que se producirán en el cambio de imagen, utilizando un lenguaje claro y explícito, complementando la explicación con el material audiovisual de apoyo, además de las fichas técnicas y artísticas de cada procedimiento a realizar.
- Justificar técnicamente los medios y procedimientos a utilizar en función del resultado a obtener.
- Realizar modificaciones sobre la propuesta presentada en función de posibles demandas y requerimientos indicados.
- Aportar el presupuesto y calendario de actuación, solicitando su firma en caso de aceptación.

C5: Aplicar criterios y parámetros para la evaluación de la calidad en el asesoramiento sobre el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro, analizando los resultados y las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir los resultados previstos.

- CE5.1 Identificar los aspectos más importantes que han de ser evaluados para determinar la calidad de los servicios de asesoramiento sobre el cuidado y transformación estética del cabello, estableciendo posibles indicadores de evaluación que permitan obtener información para el control de su calidad.
- CE5.2 Enunciar preguntas tipo que permitan detectar el grado de satisfacción de personas usuarias o entidades, tanto por el resultado final obtenido, como por la atención personal recibida.
- CE5.3 Enumerar las causas de tipo técnico y de atención a las personas usuarias o entidades que pueden dar lugar a deficiencias en la prestación del servicio en cada fase del proceso.

CE5.4 En un supuesto práctico de evaluación de la prestación de servicios de asesoría sobre el cuidado y transformación estética del cabello y pelo del rostro, sobre modelos, proponiendo medidas correctoras:

- Contrastar el resultado final de los servicios prestados con las expectativas del/de la modelo y criterios de calidad establecidos.
- Detectar las desviaciones producidas respecto de los resultados previstos, razonando sus causas tanto de tipo técnico como de atención.
- Esquematizar el proceso de prestación del servicio, asociando las anomalías detectadas con la fase en la que se han producido.
- Proponer medidas que permitan adecuar los resultados obtenidos a los resultados esperados.

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

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

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

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

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

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

### *Contenidos*

1. Información y documentación aplicada la asesoría sobre el cuidado y transformación estética del cabello y el pelo del rostro

Fuentes documentales para la transformación estética del cabello y pelo del rostro: históricas, moda, sociales.

Técnicas de búsqueda de información.

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

Información para el estudio de los estilos de corte de cabello, coloración, peinados, acabados y recogidos. Procedimientos físicos y químicos para la transformación estética del cabello y pelo del rostro. Procedimientos técnicos de peluquería.

Información sobre estilos innovadores.

Elaboración de muestrarios de estilos.

Registro de información en soportes físicos y digitales.

2. Análisis de las necesidades/demandas de las personas usuarias y entidades (medios audiovisuales, producciones escénicas y de moda/fotografía)

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

Técnicas de entrevista.

Análisis de libretos y guiones. Proyectos de trabajo en medios audiovisuales, producciones escénicas y de moda/fotografía.

Fases de la atención a las personas usuarias y entidades en un proceso de asesoramiento en peluquería y arreglo y conformación del vello piloso facial.

Características técnicas de los medios audiovisuales y producciones escénicas y de moda/fotografía; influencia en el peinado. La iluminación. Los planos.

3. Estudio integral de las personas usuarias: la morfología del cuerpo humano, características del cabello y elementos estéticos

Morfología del rostro y sus facciones: representaciones gráficas.

Morfología del cráneo, cuello y perfil.

Antropometría.

Correcciones que pueden efectuarse mediante modificaciones del cabello y pelo del rostro en casos de desproporciones u otras discordancias estéticas en el rostro o en la silueta. Representaciones gráficas.

Tipología de las personas según su morfología.

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

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

Estudio estético de las personas usuarias y diseños de cambios de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro.

Elementos del diseño: forma, volumen, color, textura, otros. Morfología y visajismo. Edad y estilo de las personas usuarias. Tipos de acontecimientos sociales.

Elaboración y desarrollo de bocetos mediante procedimientos manuales y digitales.

Aplicaciones digitales específicas.

Elaboración y modificación de propuestas técnicas para cambios de imagen a través de modificaciones del cabello y pelo del rostro. Elementos. Selección de procedimientos técnicos y material. Coordinación del equipo de trabajo.

Elaboración de presupuestos.

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

Elaboración de material audiovisual de apoyo a la presentación de propuestas técnicas. Técnicas de comunicación.

4. Control de calidad de los servicios de peluquería

Factores de calidad de los procesos de peluquería.

Parámetros para medir la calidad del servicio prestado. Indicadores y criterios de calidad.

Propuesta de medidas de corrección.

La atención a personas usuarias con necesidades especiales.

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

#### Espacios e instalaciones

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

– Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el asesoramiento a las personas usuarias y producciones de medios escénicos, audiovisuales o de moda/

fotografía sobre el cuidado y transformación estética del cabello y el pelo del rostro, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

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

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

## Módulo formativo 2: gestión de empresas de imagen personal

Nivel: 3

Código: MF0795\_3

Asociado a la UC: GESTIONAR LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EMPRESAS DE IMAGEN PERSONAL

Duración: 120 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

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

- CE1.1 Explicar en qué consiste el plan de negocio de una empresa, indicando las fases para su elaboración, sus elementos y funciones de cada uno de ellos, aplicando los conceptos utilizados al sector de la imagen personal.
- CE1.2 Analizar un plan de producción de una empresa de imagen personal identificando en él los aspectos tangibles (infraestructura e instalaciones, equipamiento, requerimientos técnicos, entre otros) e intangibles (nombre comercial, marca, patentes, entre otros).
- CE1.3 Identificar en el convenio colectivo vigente que afecte a empresas del sector de imagen personal los diferentes grupos profesionales, indicando las funciones a realizar por cada uno de ellos.
- CE1.4 Analizar un estudio de mercado de una empresa de imagen personal haciendo una valoración sobre la idoneidad de los diferentes elementos que contiene (estudio de la oferta y demanda, precios, canales de distribución, competencia, entre otros).
- CE1.5 Explicar en qué consiste el plan de inversión y amortización de una empresa indicando los objetivos y elementos que debe contener, aplicando los conceptos utilizados a las empresas del sector de la imagen personal.
- CE1.6 Examinar el plan económico y financiero de una empresa de imagen personal indicando los factores que determinan su elaboración.
- CE1.7 En un supuesto práctico de elaboración de un estudio de mercado para una empresa de imagen personal, utilizando la documentación y normativa aplicable para el mismo:
  - Identificar las características socioeconómicas de la zona y de la población donde se ubique la empresa, mediante la búsqueda y análisis de los indicadores adecuados para ello.
  - Identificar la posible demanda de productos y/o servicios según el estudio socioeconómico de la zona de influencia de la empresa elaborado previamente.

- Definir la oferta de productos y/o servicios a comercializar indicando sus posibles precios y canales de distribución.
- C2: Aplicar procedimientos para establecer el plan de comercialización de una empresa de imagen personal utilizando la documentación y la normativa aplicable.
- CE2.1 Explicar en qué consiste el plan de comercialización en una empresa de imagen personal, indicando cuáles son los elementos que lo componen y sus funciones.
  - CE2.2 Identificar nuevas tendencias en la demanda de productos y servicios de imagen personal utilizando para ello fuentes documentales (informes, indicadores de consumo, encuestas, entre otras) fidedignas.
  - CE2.3 Analizar un plan de comercialización determinado de una empresa de imagen personal identificando en él sus objetivos y los métodos de comercialización planificados para conseguir su cumplimiento.
  - CE2.4 Explicar la importancia de la fidelización de las personas usuarias en una empresa de imagen personal indicando ejemplos de diferentes estrategias a seguir para su logro.
  - CE2.5 Identificar la documentación recibida y generada en una empresa de imagen personal como consecuencia de las operaciones de comercialización de servicios y productos indicando para cada documento su denominación, objetivo, datos que contiene y persona responsable de su cumplimentación.
  - CE2.6 En un supuesto práctico de comercialización de un determinado producto o servicio de imagen personal, utilizando la documentación y normativa aplicable.
    - Establecer los objetivos de comercialización a conseguir en función de las características del producto o servicio.
    - Identificar el grupo de población al que va dirigido el producto o servicio, indicando sus características (edad, género, nivel sociocultural, entre otros).
    - Diseñar una estrategia de comercialización adecuada según las características del grupo de población al que va dirigido utilizando para ello diferentes canales (redes sociales, páginas web, marketing directo, entre otros).
    - Establecer indicadores para evaluar el grado de consecución de los objetivos de comercialización del producto o servicio y la estrategia utilizada.
- C3: Determinar las competencias profesionales del personal analizando los medios y los recursos humanos que se requieren en un centro o empresa de imagen personal.
- CE3.1 Elaborar un cuadro que recoja los diferentes tipos de contratación describiendo sus características.
  - CE3.2 Confeccionar manuales de acogida, incluyendo la información sobre funciones a desarrollar, procedimientos de sustitución del personal en caso de ausencia laboral, la prevención riesgos laborales (genéricos y específicos) y las normas básicas de actuación en caso de emergencias, evacuación y primeros auxilios, entre otra.
  - CE3.3 Determinar las funciones a desempeñar, según los diferentes puestos de trabajo de los equipos profesionales en las áreas de imagen personal.
  - CE3.4 En un supuesto práctico de selección de personal para cubrir puestos de trabajo en diferentes áreas de en una empresa de imagen personal,

elaborar pruebas teórico-prácticas que permitan comprobar la calidad técnico-artística de los trabajos realizados por los aspirantes.

- C4: Aplicar técnicas de organización y coordinación de equipos de trabajo, materiales y medios, para realizar la distribución de actividades en un centro o empresa de imagen personal.
- CE4.1 Explicar la organización de un centro o equipo de trabajo interno o de colaboradores externos, y la forma de relacionar y coordinar los medios materiales.
  - CE4.2 En un supuesto práctico de organización en una empresa de imagen personal, determinar la distribución y coordinación de los servicios técnicos en función de los recursos y capacidades profesionales disponibles.
  - CE4.3 Argumentar la forma de transmisión de las instrucciones técnicas a los componentes de un equipo de trabajo y la posterior comprobación de la comprensión de la naturaleza de las mismas.
  - CE4.4 Identificar los tiempos de ejecución de diferentes trabajos técnicos que se efectúan en una empresa de imagen personal de acuerdo con un protocolo de trabajo determinado.
  - CE4.5 Aplicar sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de información disponibles en bases de datos elementales vinculados a la gestión de personal de una empresa de imagen personal.
- C5: Aplicar procedimientos para la elaboración de protocolos (de atención a personas usuarias, protección de datos, comunicación interna, medidas de seguridad y salud, de procedimientos técnicos, primeros auxilios, entre otros), aplicando la normativa aplicable en cada caso y las normas deontológicas profesionales.
- CE5.1 Elaborar protocolos de atención a las personas usuarias utilizados en empresas de imagen personal en diferentes entornos de trabajo (instalaciones específicas de servicios de imagen personal, domicilios, centros de institucionalización, entre otros), teniendo en cuenta los servicios a ofertar y el tipo de clientela, estableciendo los objetivos, fases y forma de actuación, recogiendo las normas deontológicas que deben aplicarse en el desarrollo de las actividades de imagen personal.
  - CE5.2 Explicar las reglas de atención y amabilidad que deben aplicarse en el trato con las personas usuarias para facilitar la comunicación y potenciar una buena imagen del profesional y de la empresa.
  - CE5.3 En supuestos prácticos de comunicación asertiva con personas usuarias y con personal del centro de trabajo, convenientemente caracterizados, aplicar técnicas de escucha activa, retroalimentación y empatía, entre otras, identificando las características de cada técnica, los posibles errores de comunicación que se pueden cometer y la forma de evitarlos.
  - CE5.4 Elaborar un protocolo de seguridad e higiene en un centro de imagen personal según las actividades realizadas en el mismo, indicando las fases de elaboración y siguiendo la normativa aplicable correspondiente.
  - CE5.5 Establecer el procedimiento a seguir en caso de accidente de una persona usuaria o un profesional en una empresa de imagen personal, siguiendo la normativa aplicable en materia de seguridad e higiene.
  - CE5.6 Describir la normativa de protección de datos indicando los aspectos más importantes de la legislación aplicable y el código deontológico a seguir en el tratamiento de la información.
  - CE5.7 Elaborar protocolos de diferentes procedimientos técnicos y artísticos que se realizan en empresas de imagen personal, estableciendo sus

- fases, técnicas, temporalización, material, indicadores de calidad, medidas sobre prevención de riesgos laborales y medidas de sostenibilidad ambiental, entre otros.
- CE5.8 Describir las características de diferentes entornos para la realización de servicios de peluquería y estética (salones de peluquería, institutos de belleza, centros de estética, centros de bronceado, centros capilares, centros de micropigmentación, centros de tatuaje, domicilios, centros de institucionalización, entre otros), indicando las condiciones administrativas y sanitarias que se exigen para ello.
- CE5.9 Analizar procedimientos referentes a la estimación de presupuestos, pago a proveedores y cobro por ventas y prestación de servicios, facturación, cierre y seguridad de la caja, relación con proveedores, establecimiento de precios de productos, técnicas de seguimiento y fidelización de personal usuario, indicando el proceso de su comunicación al equipo de trabajo para su aplicación.
- C6: Aplicar propuestas técnicas de acciones de formación/información sobre nuevos productos, aparatos y técnicas de imagen personal.
- CE6.1 Establecer criterios para elaborar acciones formativas sobre productos y técnicas de Imagen Personal.
- CE6.2 En un supuesto práctico de propuesta de formación al personal de un centro o empresa de imagen personal:
- Elaborar una encuesta para la detección de necesidades de formación en el personal de la empresa según las actividades que se realizan en el mismo.
  - Definir el tipo de formación adecuado para cubrir las necesidades del personal de la empresa, teniendo en cuenta las características de la empresa y el nivel de formación previo del personal de la empresa.
  - Realizar una búsqueda de posibles actividades de formación adecuadas según las necesidades detectadas indicando contenidos, temporalización y evaluación, entre otros elementos de la formación.
- CE6.3 Realizar una simulación de una sesión de formación al personal de una empresa de imagen personal, utilizando los recursos didácticos y profesionales necesarios para su desarrollo.
- CE6.4 En un supuesto práctico de diseño de una formativa sobre un producto o una técnica de última generación en una empresa de imagen personal, utilizando una metodología dinámica y motivadora, definir:
- Objetivos y contenidos.
  - Materiales y recursos.
  - Tipo de demostración y prácticas a realizar.
- CE6.5 En un supuesto práctico de información sobre productos, aparatos o servicios a personas usuarias de una empresa de imagen personal:
- Detectar sus demandas y necesidades de información mediante la realización de una encuesta
  - Elaborar una propuesta informativa sobre uno de los productos, aparatos o servicios indicados, incluyendo los objetivos, contenidos, recursos y demostración a realizar, en su caso.
- C7: Aplicar operaciones de gestión de aprovisionamiento, almacenamiento de material (lencería, aparatos, útiles, instrumentos, accesorios y cosméticos, entre otro) y contrato de servicios a empresas externas en un centro o empresa de imagen personal.

- CE7.1 Explicar el procedimiento de aprovisionamiento de material en una empresa de imagen personal, desde la detección de las necesidades hasta la recepción de la mercancía, indicando las condiciones y proveedores reglamentados para su adquisición según la normativa aplicable en materia de seguridad e higiene.
- CE7.2 Identificar la documentación recibida y generada en una empresa de imagen personal como consecuencia de las operaciones de aprovisionamiento indicando para cada documento su denominación, objetivo del documento, datos que contiene y persona responsable de su cumplimentación.
- CE7.3 En un supuesto práctico de control de disponibilidad de existencias en una empresa de imagen personal, planificar la realización de un inventario según el tipo de material que se utilice en ella y la demanda de los servicios o productos ofertados.
- CE7.4 Diseñar el espacio de un almacén de material de una empresa de imagen personal indicando los requisitos necesarios para la conservación de los artículos almacenados y evitar riesgos derivados del tipo de productos almacenados, según la normativa aplicable.
- CE7.5 Analizar un contrato de prestación de servicios por parte de una empresa externa a una empresa de imagen personal señalando el tipo y características del servicio, y examinando sus condiciones.
- CE7.6 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, en relación con la actividad desarrollada en un determinado día por una empresa de imagen personal, y utilizando la aplicación informática específica, introducir y tratar los datos relacionados con la compra y control de almacén de material y productos.
- C8: Analizar los parámetros que determinan la calidad en actividades y servicios de centros o empresas de imagen personal.
- CE8.1 Relacionar los conceptos de calidad, indicadores de calidad, estándares de calidad y control de calidad explicando la utilización de estos términos en el proceso de gestión de calidad en una empresa de imagen personal.
- CE8.2 Enumerar las causas de carácter técnico o de atención personal y comunicación con las personas usuarias que pueden originar deficiencias en la prestación de un servicio de imagen personal.
- CE8.3 Explicar el proceso de tramitación de una queja o reclamación formal de las personas usuarias de una empresa de imagen personal, según la normativa vigente.
- CE8.4 En un supuesto práctico de control de calidad en un proceso determinado que se realice en una empresa de imagen personal:
- Identificar los aspectos que deben ser evaluados para garantizar la calidad del proceso.
  - Para cada uno de los aspectos a evaluar, indicar cuáles serían los puntos críticos a tener en cuenta en el control de calidad.
  - Establecer indicadores de calidad para cada uno de los puntos críticos establecidos anteriormente.
  - Indicar de qué forma se obtendrían los datos del proceso para contrastarlos según los indicadores de calidad establecidos.
- CE8.5 En un supuesto práctico de un estudio de control de calidad de un proceso de fidelización de personas usuarias realizado en una empresa de imagen personal debidamente caracterizado:
- Analizar las desviaciones producidas en los resultados obtenidos con respecto a los previstos.

- Aplicar medidas que permitan corregir las deficiencias encontradas.

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

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

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

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

Otras capacidades:

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

Compartir información con el equipo de trabajo.

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

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

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

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

### *Contenidos*

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

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

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

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

Instalaciones y centros de prestación de servicios de imagen personal: salones de peluquería, institutos de belleza, centros de estética, centros de bronceado, centros capilares, centros de micropigmentación, centros de tatuaje, domicilios, centros de institucionalización, entre otros. Características y condiciones administrativas y sanitarias, entre otras. Normativa aplicable.

Sostenibilidad ambiental en empresas de imagen personal

Eficacia y eficiencia en empresas de imagen personal.

Imagen de empresa.

Perfiles profesionales en empresas de imagen personal.

Convenio colectivo de referencia en las empresas de imagen personal.

Inversiones en empresas de imagen personal. Capital inmovilizado. Fuentes de financiación. Cuentas de resultados. Cálculo de costes de servicios e ingresos por servicios. Umbral de rentabilidad.

Optimización de recursos.

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

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

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

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

La estructura jerárquica y su función.

La cualificación profesional de los colaboradores.

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

Tipos de servicios.

Los procesos de trabajo técnicos en las diferentes áreas de imagen personal y su desarrollo. Distribución de los trabajos. Agenda de trabajo.

La motivación del equipo.

Captación, proceso y análisis de la información.

Selección y contratación de personal. Normativa sobre contratación de personal en empresas de imagen personal. Convenios colectivos en las empresas de imagen personal.

Seguros de responsabilidad civil.

Las acciones formativas: estructura y características.

Técnicas de formación/información. La formación de los profesionales.

Convocatoria y comunicación del plan de formación.

Planificación, coordinación y seguimiento de las acciones formativas. Valoración de los resultados obtenidos.

Aplicaciones informáticas para la coordinación, planificación y dirección del equipo de trabajo en empresas de imagen personal. Sistemas de seguridad, protección y confidencialidad de la información.

El código deontológico en las empresas de imagen personal.

Prevención de riesgos laborales en las empresas de imagen personal.

Normativa sobre protección de datos personales.

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

Proceso de elaboración de protocolos: objetivos, procedimientos, evaluación.

La comunicación. Técnicas y estrategias de comunicación.

Protocolos de trabajo, seguridad e higiene, atención a la clientela, resolución de reclamaciones, protección de datos personales, consentimiento informado, primeros auxilios, aprovisionamiento y control de calidad, gestión de residuos, entre otros, en empresas de imagen personal.

Protocolos de comunicación interna: transmisión de información a los equipos de trabajo. Motivación en el equipo de trabajo. Resolución de conflictos interpersonales entre colaboradores.

Protocolos referentes a procedimientos de pago, estimación de presupuestos, facturación, cobro, cierre y seguridad de la caja, relación con proveedores, establecimiento de precios, técnicas de seguimiento y fidelización de personas usuarias.

Normativa aplicable al trabajo en empresas de imagen personal: prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene, protección de datos personales, gestión de residuos, utilización de cosméticos y productos sanitarios, defensa de consumidores y usuarios, utilización de productos para la higiene, desinfección y esterilización de material e instalaciones, almacenamiento de productos, gestión comercial, entre otros.

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

Aprovisionamiento de material para realizar los servicios en empresas de imagen personal: proceso de compra, contratos con proveedores, gestión del nivel de existencias en el almacén.

Criterios para la adquisición del material (sostenibilidad ambiental, seguridad y salud, idoneidad, entre otros). Normativa aplicable.

Condiciones reglamentarias para la adquisición de material, según la normativa aplicable en materia de seguridad y salud. Material homologado. Proveedores autorizados.

Almacenes de empresas de imagen personal. Características y condiciones de seguridad. Normativa aplicable. Gestión de residuos.

Documentos en las operaciones de compra-venta: presupuestos, hojas de pedido, albaranes, facturas, recibos, documentos financieros, entre otros.

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

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

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

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

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

La atención a las personas usuarias y sus fases.

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

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

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

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

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

Resolución y tramitación de quejas y reclamaciones.

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

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

##### Espacios e instalaciones

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

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

Perfil profesional del formador o formadora

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

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

### **Módulo formativo 3: protocolos técnicos y peinados para peluquerías y producciones audiovisuales, escénicas y de moda/fotografía**

Nivel: 3

Código: MF0794\_3

Asociado a la UC: Realizar protocolos técnicos y peinados para peluquerías y producciones audiovisuales, escénicas y de moda/fotografía

Duración: 210 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Elaborar protocolos normalizados de trabajos técnicos y artísticos de los procesos realizados en salones de peluquería y producciones audiovisuales, escénicas y de fotografía/moda.

- CE1.1 Identificar los trabajos técnicos y artísticos de peluquería que deben recogerse en protocolos normalizados de trabajo, explicando el método a seguir para su elaboración.
- CE1.2 Elaborar un cuadro que recoja los aspectos comunes y las diferencias de los trabajos técnicos y artísticos de peluquería que se realizan en salones, producciones audiovisuales, producciones escénicas y producciones de fotografía/moda.
- CE1.3 Elaborar protocolos normalizados de los diferentes trabajos técnicos de peluquería, adaptados a salones y a producciones audiovisuales, escénicas y de moda/fotografía, describiendo las fases y los medios necesarios en cada una de ellas.
- CE1.4 Elaborar un protocolo normalizado para el análisis del cabello y cuero cabelludo, incluyendo fases del procedimiento, pautas generales de actuación y medios técnicos.
- CE1.5 Elaborar protocolos para la aplicación/adaptación de pelucas, postizos y extensiones, así como la utilización de adornos, tocados u otros en actores/actrices o modelos, para producciones audiovisuales, escénicas y de fotografía/moda, teniendo en cuenta sus características.
- CE1.6 En un supuesto práctico, elaborar los siguientes protocolos de trabajos técnicos y artísticos para salones de peluquería, recogiendo los objetivos a conseguir, las fases, técnicas, material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos), criterios para la selección de cosméticos, indicaciones, precauciones, contraindicaciones, medidas de prevención de riesgos laborales y de protección a las personas usuarias, tiempos comerciales de realización, costes e indicadores de calidad:

- Higiene y acondicionamiento de diferentes tipos de cabellos.
  - Cortes de cabello.
  - Cambios de color totales y parciales.
  - Cambios de forma permanente.
  - Peinados y acabados con diferentes técnicas.
  - Recogidos.
- CE1.7 Elaborar los protocolos normalizados correspondientes a los trabajos técnicos y artísticos que habría que realizar sobre los personajes de una película, siguiendo el guion cinematográfico correspondiente y teniendo en cuenta las características del medio.
- CE1.8 En un supuesto práctico de preparación de un desfile de moda, convenientemente caracterizado, siguiendo las instrucciones del/de la diseñador/a, elaborar los protocolos normalizados de los trabajos técnicos y artísticos correspondientes a los peinados que se vayan a mostrar, teniendo en cuenta las características del medio.
- CE1.9 Describir las medidas de sostenibilidad medioambiental a tener en cuenta en la realización de los servicios de peluquería, incluyendo las derivadas de la gestión de residuos, utilización de cosméticos, y consumo de energía y agua, entre otras.
- C2: Aplicar procedimientos para garantizar condiciones de seguridad y salud en la realización de servicios de peluquería, siguiendo protocolos de atención a personas usuarias, de gestión de residuos, y de limpieza, desinfección y esterilización.
- CE2.1 Explicar procedimientos para la atención a personas usuarias, siguiendo reglas de cortesía e incluyendo medidas a tomar para su protección durante la realización de los trabajos técnicos y artísticos.
- CE2.2 Describir los espacios, medios, equipos y cosméticos necesarios para la realización de procesos de peluquería clásica y avanzada en salones de peluquería y producciones audiovisuales, escénicas y de fotografía/moda, indicando las condiciones de seguridad y salud que deben tener.
- CE2.3 En un supuesto práctico de aplicación de procedimientos para el cambio de color y de forma permanente en un salón de peluquería, siguiendo los protocolos correspondientes:
- Describir medidas de prevención de riesgos y de protección de las personas usuarias y profesionales, según el momento de actuación (previo, durante y posterior a la aplicación de los cosméticos de coloración/decoloración).
  - Describir medidas de prevención de riesgos y de protección de las personas usuarias y profesionales, según el momento de actuación (previo, durante y posterior a la aplicación de los cosméticos cambio de forma permanente).
- CE2.4 Explicar las posiciones ergonómicas que se deben adoptar en la realización del trabajo según diferentes técnicas a aplicar, para prevenir enfermedades derivadas de una mala higiene postural.
- CE2.5 Describir la prueba de tolerancia a cosméticos para el cambio de color y para el cambio de forma permanente, explicando procedimientos a seguir según instrucciones de la empresa fabricante e indicando las consecuencias de la utilización de estos productos sin haber realizado previamente la prueba.

CE2.6 En un supuesto práctico de realización de una prueba de tolerancia a cosméticos para el cambio de forma permanente, sobre modelo, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante:

- Informar sobre el procedimiento a seguir, posibles resultados y las consecuencias de las reacciones alérgicas a cosméticos, utilizando para ello una comunicación asertiva y de escucha activa.
- Aplicar el cosmético a evaluar en la zona de la piel indicada por la empresa fabricante, siguiendo las instrucciones establecidas por el mismo.
- Analizar los resultados obtenidos mediante la información proporcionada por el/la modelo y la observación del estado de la piel, contraindicando la utilización del cosmético en caso de resultado positivo.
- Registrar el resultado obtenido en una ficha técnica, utilizando para ello una aplicación digital.

CE2.7 En un supuesto práctico de acondicionamiento de instalaciones y material después de una sesión de peluquería, siguiendo protocolos de gestión de residuos, y de limpieza, desinfección y esterilización:

- Clasificar los materiales de un solo uso y resto de residuos en los contenedores específicos para su posterior eliminación en función de sus características (cortantes/punzantes, orgánicos, entre otros).
- Clasificar el material no desechable utilizado según el tipo de tratamiento que se debe realizar para garantizar su estado en condiciones de seguridad y salud (limpieza, desinfección y/o esterilización), justificando razonadamente, en función del tipo de material y su utilización, qué material y en qué situaciones se debe desinfectar o bien esterilizar.
- Limpiar, desinfectar y/o esterilizar el material no desechable utilizado, desmontándolo en caso necesario, utilizando los equipos, instrumental, productos y procedimientos reglamentados correspondientes, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante, protegiéndolo de una posible contaminación, almacenándolo en el lugar apropiado según su naturaleza y registrando la realización de estos procedimientos en documentos normalizados.
- Acondicionar la zona de trabajo para una nueva sesión de peluquería, mediante su limpieza y desinfección, utilizando el instrumental y los productos adecuados en las condiciones establecidas en un protocolo de limpieza, desinfección y esterilización.
- Reponer en la zona de trabajo el material desechable utilizado, comprobando que cumple las condiciones de seguridad y salud establecidas en el protocolo de trabajo.

C3: Aplicar procedimientos de entrevista, observación y análisis del cabello y pelo del rostro, en su caso, seleccionando los aparatos, útiles, accesorios y cosméticos en función de las técnicas a utilizar y resultados a obtener.

CE3.1 Describir la estructura del pelo y sus ciclos de crecimiento, indicando sus características, propiedades y funciones.

CE3.2 Identificar los tipos de cabello especificando sus características (color, grado de porosidad, flexibilidad, densidad, largura, textura, forma, grosor, implantación, volumen, entre otras) y distribución en el cuero cabelludo, valorando su influencia en los procesos de peluquería (higiene, corte,

- cambio de color, cambio temporal de forma, cambio permanente de forma, entre otros).
- CE3.3 Explicar las contraindicaciones para la realización de los procesos de peluquería (corte, cambio de color, cambio de forma, entre otros) relacionadas con posibles problemas de salud y alteraciones del cabello y cuero cabelludo.
- CE3.4 Describir procedimientos utilizados para el examen del estado del cabello y cuero cabelludo mediante la observación, el tacto, y la utilización de aparatos de análisis (lupa, microvisor, microcámara, sebómetro, lámpara de Wood, entre otros), explicando el funcionamiento de cada uno de ellos.
- CE3.5 Describir posibles alteraciones estructurales, cromáticas y de emulsión epicutánea del cabello, así como posibles alteraciones, infecciones e infestaciones del cuero cabelludo, indicando su repercusión en la aplicación de los procedimientos técnicos de peluquería, las precauciones a tener en cuenta en los mismos y los criterios de derivación al personal facultativo, en su caso.
- CE3.6 Clasificar los cosméticos para la higiene, el acondicionamiento, los cambios de forma y de color según su origen, composición, forma cosmética y efectos que producen sobre el cabello, indicando aquellos que menor agresión producen para el medio ambiente y la salud de las personas.
- CE3.7 En un supuesto práctico de estudio y valoración del cabello, en un/a modelo, siguiendo un protocolo de análisis de cabello y cuero cabelludo:
- Observar directamente y/o con métodos de aumento de la imagen como lupas o micro cámaras, microvisor, entre otros, el estado del cuero cabelludo y el cabello, identificando sus características y propiedades (cantidad, distribución, longitud, textura, dirección, permeabilidad, porosidad, entre otros), así como posibles alteraciones que puedan suponer una contraindicación en la aplicación de alguna de las técnicas de peluquería, describiendo su estado.
  - Valorar las características del cabello en función de posibles procesos de peluquería a aplicar (cambio de color, corte, cambio de forma, peinados y recogidos).
  - Registrar en una ficha técnica los datos obtenidos en la observación y exploración del cabello y cuero cabelludo, junto con la información resultante de su valoración.
  - Indicar los aparatos, útiles, accesorios, posticería y cosméticos que se pueden emplear, según las características observadas, para la realización de los procesos de peluquería.
- CE3.8 En un supuesto práctico de atención a un/a modelo para ofrecer servicios de peluquería según sus demandas, expectativas y necesidades:
- Aplicar técnicas de entrevista que permitan definir el diseño de acuerdo a las demandas, expectativas y necesidades del/de la modelo, así como posibles problemas de salud que puedan hacer incompatible algún procedimiento técnico de peluquería o utilización de algún cosmético, registrando la información en una ficha técnica e informando sobre el procedimiento seguido para la garantía de la confidencialidad de los datos, según la normativa aplicable en protección de datos personales.
  - Observar el estado del cabello y cuero cabelludo, identificando sus características y propiedades, así como la existencia de posibles alteraciones que puedan contraindicar la aplicación de alguna técnica.

- Valorar los posibles procesos de peluquería a realizar en función de la información obtenida de la entrevista, y la observación del estado y características del cabello y cuero cabelludo, seleccionando las técnicas adecuadas para realizar el diseño.
  - Seleccionar los aparatos, útiles y accesorios necesarios para cada técnica, comprobando su estado y programando los parámetros específicos (intensidad, tiempo, temperatura, entre otro), teniendo en cuenta el estado del cabello, la sensibilidad del/de la modelo, el resultado final y las instrucciones de la empresa fabricante.
  - Seleccionar los cosméticos según las técnicas y procedimientos, clasificándolos según su composición, forma y efecto sobre el peinado, definiendo pautas de aplicación y dosimetría.
  - Seleccionar pelucas, postizos y extensiones en función de las características del cabello y de los resultados que se pretenden conseguir, indicando técnicas y accesorios para su sujeción.
- C4: Aplicar procedimientos para la personalización de protocolos de trabajo técnico y artístico según diseños y características de las personas usuarias, y producciones audiovisuales, escénicas y de fotografía/moda.
- CE4.1 Identificar propuestas técnicas de trabajo que pueden solicitar las personas usuarias y entidades (producciones audiovisuales, escénicas y de fotografía/moda) en función de los objetivos y resultados a conseguir.
- CE4.2 Diseñar trabajos técnicos de peluquería personalizados, identificando y seleccionando las técnicas, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos más adecuados a las características y demandas de la persona.
- CE4.3 Explicar causas de contraindicación relativa o absoluta para la realización de técnicas de peluquería y la utilización de cosméticos, indicando procedimientos a seguir en cada caso.
- CE4.4 Elaborar protocolos personalizados de trabajos técnicos de peluquería (higiene y acondicionamiento, corte, color, cambios de forma, entre otros), según diferentes características, demandas y necesidades de personas usuarias.
- CE4.5 En un supuesto práctico, en modelos, sobre personalización de protocolos de trabajo técnicos y artísticos (higiene y acondicionamiento, corte, cambios de forma temporal o permanente, cambios de color), según el diseño, características de los/las modelos y medio (social, y producciones audiovisuales, escénicas y de fotografía/moda):
- Identificar el perfil de los/las modelos según sus características, demandas, necesidades y los resultados del análisis del cabello y cuero cabelludo.
  - Seleccionar los trabajos técnicos de peluquería, adaptándolos al tipo de centro o medio.
  - Elaborar protocolos de trabajo de cada procedimiento técnico y artístico personalizados según el perfil de los/las modelos y tipo de centro o medio.
  - Registrar en fichas técnicas los datos relativos a los/las modelos, características de los centros de peluquería y medios, y de los protocolos personalizados.
- CE4.6 En un supuesto práctico sobre presentación de una propuesta técnica para una producción escénica, adaptando protocolos normalizados de trabajo:
- Personalizar los protocolos de trabajo técnicos/artísticos normalizados según las características de los actores/actrices y las demandas/

- necesidades de la producción, teniendo en cuenta las características del medio de exposición.
- Diseñar la propuesta técnica según los protocolos personalizados elaborados previamente
  - Presentar la propuesta técnica, explicando las modificaciones que se van a realizar y los resultados a conseguir, utilizando aplicaciones digitales, bocetos y álbumes de estilos
- C5: Aplicar procedimientos y técnicas de cambio de forma permanente en el cabello como base para la elaboración de peinados y recogidos con técnicas clásicas y avanzadas.
- CE5.1 Explicar los procesos físico-químicos que se producen en el cabello en los procedimientos de cambio de forma permanente, indicando las modificaciones que sufre éste según las técnicas y cosméticos utilizados.
- CE5.2 Identificar los factores que influyen en la selección de las técnicas y los cosméticos para el cambio de forma permanente según los resultados a obtener.
- CE5.3 Explicar las fases de los procesos de cambio de forma permanente en el cabello para conseguir resultados de rizado y alisado, indicando en cada caso las operaciones técnicas que han de realizarse en cada fase, así como los accesorios y cosméticos que intervienen.
- CE5.4 Especificar los resultados que se obtienen en la ondulación permanente al utilizar los diferentes tipos de moldes o direcciones de colocación con respecto a la raíz, ilustrándolo mediante dibujos que incluyan su posición en cuanto a orden y dirección.
- CE5.5 Explicar las diferencias existentes entre las técnicas de reducción/neutralización y la técnica «de alisado con queratina» para el alisado permanente, según sus objetivos, procedimientos técnicos, material a utilizar, cambios producidos en la estructura del cabello, ventajas e inconvenientes.
- CE5.6 En un supuesto práctico de realización de procedimientos de ondulación permanente mediante técnicas de reducción/neutralización, sobre modelos, aplicando protocolos personalizados de trabajo según sus características, demandas, necesidades y expectativas, una vez descartadas posibles alergias a los cosméticos y efectuada la preparación de los/las modelos, del entorno de trabajo y el material necesario para ello:
- Aplicar medidas de seguridad, higiene y protección del profesional y de las personas usuarias, mediante la adopción de posturas ergonómicas y la utilización de equipos de protección individual (EPI), lencería y cosméticos de protección, entre otras.
  - Preparar el cabello mediante su lavado con un champú específico y la realización de particiones en función del resultado a conseguir.
  - Aplicar procedimientos de cambio de forma permanente siguiendo el método directo o el indirecto en función del resultado a obtener, utilizando aparatos, útiles, accesorios y cosméticos seleccionados previamente, siguiendo las fases correspondientes y controlando tiempos de exposición, concentraciones de productos y demás parámetros según el protocolo personalizado de trabajo e instrucciones de la empresa fabricante.
  - Realizar acabados mediante el secado del cabello y/o utilización de cosméticos específicos, según el resultado a conseguir.
  - Evaluar la calidad de los procesos realizados, comparando los resultados obtenidos con los objetivos propuestos (realizando retoques

en caso necesario) y obteniendo información sobre el grado de satisfacción de los/las modelos, aplicando indicadores y criterios de calidad, y proponiendo medidas que permitan su optimización.

- Comunicar las condiciones para el mantenimiento de la ondulación permanente realizada, asesorando sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos para la conservación y prolongación del efecto conseguido.

CE5.7 En un supuesto práctico de realización de procedimientos de alisado permanente mediante técnicas de reducción/neutralización, sobre modelos, aplicando protocolos personalizados de trabajo según sus características, demandas, necesidades y expectativas, una vez descartadas posibles alergias a los cosméticos y efectuada la preparación de los/las modelos, del entorno de trabajo y el material necesario para ello:

- Aplicar medidas de seguridad, higiene y protección del profesional y de las personas usuarias, mediante la adopción de posturas ergonómicas y la utilización de equipos de protección individual (EPI), lencería y cosméticos de protección, entre otras.
- Preparar el cabello mediante su lavado con un champú específico y la realización de particiones en función del resultado a conseguir.
- Aplicar procedimientos de cambio de forma permanente en función del resultado a obtener (alisado suave o fuerte), utilizando aparatos, útiles, accesorios y cosméticos seleccionados previamente, siguiendo las fases correspondientes y controlando tiempos de exposición, concentraciones de productos y demás parámetros según el protocolo personalizado de trabajo e instrucciones de la empresa fabricante.
- Realizar acabados mediante el secado del cabello y/o utilización de cosméticos específicos, según el resultado a conseguir.
- Evaluar la calidad de los procesos realizados, comparando los resultados obtenidos con los objetivos propuestos (realizando retoques en caso necesario) y obteniendo información sobre el grado de satisfacción de los/las modelos, aplicando indicadores y criterios de calidad, y proponiendo medidas que permitan su optimización.
- Comunicar las condiciones para el mantenimiento del alisado permanente realizado, asesorando sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos para la conservación y prolongación del efecto conseguido.

CE5.8 En un supuesto práctico de realización de procedimientos de alisado permanente mediante la técnica de «alisado con queratina», sobre modelos, aplicando protocolos personalizados de trabajo según sus características, demandas, necesidades y expectativas, una vez descartadas posibles alergias a los cosméticos y efectuada la preparación de los/las modelos, del entorno de trabajo y el material necesario para ello:

- Aplicar medidas de seguridad, higiene y protección del profesional y de los/las modelos, mediante la adopción de posturas ergonómicas y la utilización de equipos de protección individual (EPI), lencería y cosméticos de protección, entre otras.
- Preparar el cabello mediante su lavado con un champú específico y la realización de particiones en función del resultado a conseguir.

- Aplicar los procedimientos en función del resultado a obtener, utilizando aparatos, útiles, accesorios y cosméticos seleccionados previamente, siguiendo las fases correspondientes y controlando tiempos de exposición, concentraciones de productos y demás parámetros según el protocolo personalizado de trabajo e instrucciones de la empresa fabricante.
  - Realizar acabados mediante el secado del cabello y/o utilización de cosméticos específicos, según el resultado a conseguir.
  - Evaluar la calidad de los procesos realizados, comparando los resultados obtenidos con los objetivos propuestos (realizando retoques en caso necesario) y obteniendo información sobre el grado de satisfacción de los/las modelos, aplicando indicadores y criterios de calidad, y proponiendo medidas que permitan su optimización.
  - Comunicar las condiciones para el mantenimiento del alisado permanente realizado, asesorando sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos para la conservación y prolongación del efecto conseguido.
- C6: Aplicar procedimientos para la realización de cambios de forma temporal en el cabello que sirvan como base para la elaboración de peinados y recogidos con técnicas clásicas y avanzadas.
- CE6.1 Explicar los procesos físico-químicos que se producen en el cabello en los procedimientos de cambio de forma temporal, indicando sus efectos sobre la fibra capilar.
- CE6.2 Describir los factores que influyen en la selección o exclusión de técnicas para el cambio de forma temporal, incluyendo los efectos que producen los estilos de cambio de forma temporal en las características físicas y morfológicas de las personas usuarias, y viceversa.
- CE6.3 Especificar los resultados que se obtienen en la ondulación temporal al utilizar los diferentes tipos de moldes, ilustrándolo mediante dibujos que incluyan su colocación en cuanto a orden y dirección.
- CE6.4 Describir las fases de los procesos de cambios de forma temporal en el cabello indicando las operaciones técnicas que han de realizarse en cada fase y los equipos y cosméticos que intervienen.
- CE6.5 En un supuesto práctico de realización de cambios de forma temporal sobre modelos, siguiendo protocolos personalizados:
- Aplicar medidas de seguridad, higiene y protección del profesional y de los/las modelos, mediante la adopción de posturas ergonómicas y la utilización de equipos de protección individual (EPI), lencería y cosméticos de protección, entre otras.
  - Seleccionar los aparatos, útiles y accesorios necesarios para realizar el cambio propuesto, según las técnicas a utilizar y el resultado a conseguir, preparándolos en la zona de trabajo.
  - Supervisar las operaciones técnicas de higiene del cabello, previas a la realización del cambio de forma temporal.
  - Preparar el cabello mediante su división en particiones y secciones en función de los requerimientos técnicos del trabajo a realizar y del resultado a obtener.
  - Aplicar el producto acondicionador y fijador, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante.
  - Efectuar los montajes que sirvan de base para la realización de distintos estilos de peinados, aplicando los procedimientos con secado manual o no manual según los resultados a obtener.

- Evaluar la calidad de los procesos realizados, comparando los resultados obtenidos con los objetivos propuestos (realizando retoques en caso necesario) y obteniendo información sobre el grado de satisfacción de los/las modelos, aplicando indicadores y criterios de calidad, y proponiendo medidas que permitan su optimización.
  - Comunicar las condiciones para el mantenimiento del cambio de forma temporal realizado, asesorando sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos para la conservación y prolongación del efecto conseguido.
- C7: Aplicar técnicas de elaboración de peinados y recogidos, asociando diferentes trabajos técnicos, adaptándolos a las demandas y necesidades de las personas usuarias o de los medios audiovisuales, escénicos y de fotografía/moda, en condiciones de seguridad y salud.
- CE7.1 Realizar un esquema de los peinados y recogidos que se pueden realizar sobre cada tipo de óvalo, analizando sus peculiaridades para corregirlas a través de los diferentes estilos.
- CE7.2 Describir los tipos de recogido del cabello, relacionándolos con las formas de anclaje (coleta, línea de horquilla, entre otros).
- CE7.3 Explicar los tipos de separaciones y particiones del cabello en función de las técnicas y estilos de peinados y recogidos que se pueden realizar.
- CE7.4 Identificar los cosméticos que se utilizan para la realización de peinados y recogidos del cabello, indicando formas cosméticas y activos cosméticos, así como sus funciones en relación con técnicas, tipos de fijación y resultados a obtener.
- CE7.5 Realizar peinados, asociando las técnicas de peluquería como color, corte, cambio de forma temporal y acabados sobre modelos, teniendo en cuenta sus características estéticas y de los posibles medios donde se pueden mostrar, utilizando los procedimientos (cepillado, cardado, pulido, entre otras) en función de diferentes estilos y resultados a obtener, registrando los trabajos realizados en un álbum (previo consentimiento de los/las modelos según la normativa aplicable en materia de protección de datos personales).
- CE7.6 En un supuesto práctico de cambios de color y de forma permanente, siguiendo protocolos de trabajo técnico y artístico, en condiciones de seguridad y salud:
- Seleccionar los cosméticos, describiendo sus principios activos y mecanismos de actuación.
  - Realizar las operaciones necesarias para preparar los cosméticos antes de su aplicación.
- CE7.7 Realizar recogidos sobre modelos, previa ejecución de técnicas asociadas de trenzados/torcidos, bucles o cardado, teniendo en cuenta sus características estéticas y de los posibles medios donde se pueden mostrar, fijando y adaptando la posticería y adornos necesarios en función de diferentes estilos y resultados a obtener.
- CE7.8 En un supuesto práctico de elaboración de un peinado histórico sobre modelo para una producción en medios audiovisuales:
- Describir las diferencias existentes entre las características del/de la modelo con el peinado a conseguir respecto a la longitud a la longitud, color y forma.
  - Identificar las características del medio audiovisual que se deben tener en cuenta por su influencia en la elaboración del peinado.

- Indicar los procesos de peluquería y técnicas asociadas a realizar en el/la modelo según los resultados a obtener (referentes a corte, color y forma), describiendo los procedimientos a realizar, e incluyendo la posible aplicación de pelucas, postizos, extensiones y adornos/accesorios.
- Describir los cosméticos a utilizar para conseguir el resultado final, asociándolos a cada una de las técnicas, e indicando la influencia de los cosméticos para el acabado y fijación del peinado, así como posibles interacciones entre ellos y precauciones a tener en cuenta.

CE7.9 En un supuesto práctico de elaboración de peinados y/o recogidos, sobre modelos, en diferentes estilos para producciones audiovisuales, escénicas y de fotografía/moda, teniendo en cuenta las características del medio, en condiciones de seguridad y salud:

- Analizar el estilismo, iluminación, movimiento y entorno del medio donde se vaya a mostrar el peinado y/o recogido, según la información aportada por la producción, registrándola en una ficha técnica.
- Seleccionar técnicas de modificación de color, corte y forma en el cabello y pelo del rostro en función del resultado a obtener, coordinando y supervisando su realización según el peinado y/o recogido a elaborar, teniendo en cuenta posibles interacciones de los cosméticos y precauciones a tener en cuenta.
- Aplicar las técnicas de peinado y/o recogido una vez han sido realizadas las modificaciones de color, corte y forma en el cabello y pelo del rostro, asociando en caso necesario posticería, adornos y complementos en función del resultado a obtener, y teniendo en cuenta, en su caso, las necesidades de transformación de los personajes, la posible colaboración con otros equipos técnicos y las limitaciones en cuanto a su duración y tiempo de ejecución (ritmos de trabajo, cambios rápidos, entre otros).
- Evaluar la calidad de los procesos realizados, comparando los resultados obtenidos con los objetivos propuestos (realizando retoques en caso necesario) y obteniendo información sobre el grado de satisfacción de los/las modelos, aplicando indicadores y criterios de calidad, y proponiendo medidas que permitan su optimización.

C8: Aplicar procedimientos relacionados con la colocación y adaptación de pelucas, postizos y extensiones en condiciones de seguridad y salud.

CE8.1 Clasificar modelos de pelucas, postizos y extensiones, según su composición y utilización, indicando las ventajas e inconvenientes de cada uno de ellos.

CE8.2 Identificar situaciones y/o medios en las que se utiliza posticería en peluquería, indicando los objetivos a conseguir en cada una de ellas, criterios para su selección, indicaciones, contraindicaciones y posibles precauciones a tomar en cada caso.

CE8.3 Explicar procedimientos para la preparación, mantenimiento y almacenamiento de pelucas, postizos y extensiones, indicando las técnicas y condiciones a seguir en función del material con el que estén fabricados e instrucciones de las empresas fabricantes.

CE8.4 En un supuesto práctico de prueba de pelucas en un/a modelo, en condiciones de seguridad y salud:

- Preparar las pelucas, teniendo en cuenta necesidades, demandas y expectativas.

- Preparar al/a la modelo para la prueba, manteniendo medidas higiénicas.
  - Colocar las pelucas, explicando sus características (tipo de cabello, diseño, precio, entre otras) y modo de colocación (ajustes, zonas de fijación al contorno y cuero cabelludo, entre otros).
  - Informar sobre el mantenimiento de las pelucas, detallando la frecuencia de lavado, productos a utilizar y técnicas.
- CE8.5 En un supuesto práctico de identificación de las características necesarias para la elaboración de una prótesis capilar a medida, sobre modelo:
- Elaborar moldes personalizados a partir de plantillas obtenidas previamente, comprobando su coincidencia y realizando los retoques oportunos hasta conseguir el resultado esperado.
  - Obtener los datos referentes a medidas, color y preparación de la prótesis, registrándolos en una ficha técnica.
  - Describir el proceso de envío de los moldes y resto de información a la empresa fabricante para su elaboración, indicando el material e información que se debe remitir.
- CE8.6 En un supuesto práctico de colocación de pelucas y postizos, sobre modelo, aplicando una propuesta acordada previamente según sus características, demandas, necesidades y expectativas:
- Seleccionar la peluca o postizo en función de la longitud, color, volumen y resultado que se pretenda conseguir.
  - Preparar la peluca o postizo para su colocación mediante su lavado, acondicionado, secado y marcado en función del material con el que estén fabricadas y las instrucciones de la empresa fabricante.
  - Colocar la peluca o postizo mediante las técnicas de sujeción requeridas en cada caso, ajustándolas al tamaño y forma del cráneo y/o la zona sin cabello, en su caso.
  - Peinar y/o recoger la peluca o postizo para obtener el resultado esperado, consiguiendo un efecto de naturalidad, comprobando los resultados obtenidos y realizando los retoques necesarios para conseguir el objetivo propuesto.
  - Comunicar al/a la modelo las condiciones para el mantenimiento de la peluca o postizo, asesorándole sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos indicando su forma y frecuencia de aplicación.
  - Evaluar la calidad del proceso, comparando el resultado obtenido con el objetivo propuesto y obteniendo información sobre el grado de satisfacción del/de la modelo, aplicando indicadores y criterios de calidad, y proponiendo medidas que permitan su optimización.
- CE8.7 En un supuesto práctico de aplicación de extensiones en un/a modelo, siguiendo una propuesta acordada previamente según sus características, demandas, necesidades y expectativas:
- Seleccionar las extensiones en función de la longitud, color, volumen y resultado que se pretenda conseguir, así como la técnica de fijación a aplicar en función del tipo de extensiones.
  - Preparar las extensiones mediante su lavado, acondicionado, secado y marcado en función del material con el que estén fabricadas e instrucciones de la empresa fabricante.

- Realizar las particiones del cabello en función de la técnica de aplicación y siguiendo el orden establecido, protegiendo el cuero cabelludo, en su caso.
- Unir las extensiones al cabello por medio del sistema de fijación seleccionado, colocándolas según el resultado que se pretenda conseguir.
- Fijar las extensiones, mediante la utilización de los aparatos, útiles y productos en condiciones de seguridad y salud, comprobando el resultado obtenido y realizando los retoques necesarios para conseguir el objetivo propuesto.
- Comunicar al/a la modelo las condiciones para el mantenimiento de las extensiones, asesorándole sobre las técnicas, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para ello, proponiendo la compra de estos últimos indicando su forma y frecuencia de aplicación.
- Evaluar la calidad del proceso, comparando el resultado obtenido con el objetivo propuesto y obteniendo información sobre el grado de satisfacción del/de la modelo, aplicando indicadores y criterios de calidad, y proponiendo medidas que permitan su optimización.

CE8.8 En un supuesto práctico de mantenimiento de pelucas y postizos en función del material de su elaboración, en condiciones de seguridad y salud:

- Retirar la peluca o postizo, teniendo en cuenta las técnicas de fijación utilizadas e identificando el material de elaboración.
- Lavar la peluca o postizo, utilizando los productos específicos para ello según su composición y siguiendo los procedimientos establecidos por la empresa fabricante para evitar su deterioro.
- Aclarar y secar la peluca o postizo, en función de su composición, utilizando los procedimientos establecidos por la empresa fabricante para evitar su deterioro.

CE8.9 En un supuesto práctico de personalización de pelucas, teniendo en cuenta su material de elaboración y siguiendo instrucciones de la empresa fabricante para evitar su deterioro:

- Aplicar técnicas para el cambio de color parcial, según el tono seleccionado previamente (compatible con las posibilidades del resultado a obtener), utilizando las técnicas y material necesario para ello (aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) que no deterioren la peluca, teniendo en cuenta el material de su elaboración.
- Aplicar técnicas de corte de cabello, modificando el estilo de corte de la peluca, utilizando las técnicas y material necesario para ello (aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) que no deterioren la peluca, teniendo en cuenta el material de su elaboración.
- Aplicar técnicas de cambio de forma temporal y peinado posterior, utilizando las técnicas y material necesario para ello (aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) que no deterioren la peluca, teniendo en cuenta el material de su elaboración.
- Evaluar la calidad de los procesos, comparando los resultados obtenidos con los objetivos propuestos, aplicando indicadores y criterios de calidad, y proponiendo medidas que permitan su optimización.

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

C1 respecto a CE1.6 y CE1.8; C2 respecto a CE2.3, CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.7 y CE3.8; C4 respecto a CE4.5 y CE4.6; C5 respecto a CE5.6, CE5.7 y CE5.8; C6 respecto a CE6.5; C7 respecto a CE7.6, CE7.8 y CE7.9; C8 respecto a CE8.4, CE8.5, CE8.6, CE8.7, CE8.8 y CE8.9.

#### Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

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

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

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

### *Contenidos*

#### 1. Protocolos de trabajos técnicos y artísticos para salones de peluquería y producciones audiovisuales, escénicas y de fotografía/moda

Elementos del protocolo: procesos, secuenciación, temporalización, medios técnicos, productos y aparatos, entre otros. Elaboración de protocolos.

Protocolos normalizados de procesos técnicos: color, cambios de forma, corte, peinados y recogidos.

Protocolos normalizados para el análisis del cabello y cuero cabelludo.

Protocolos para la aplicación/adaptación de pelucas, postizos y extensiones, y la utilización de adornos y tocados.

Protocolos de atención a las personas usuarias.

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

Sostenibilidad ambiental en peluquería.

Personalización de protocolos de trabajo técnico y artístico. Elaboración y presentación de propuestas técnicas para personas usuarias y entidades (producciones audiovisuales, escénicas y de fotografía/moda). Diseños y estilismo en peluquería. Visajismo. Bocetos, álbumes de estilos y aplicaciones digitales para la presentación de propuestas técnicas. Selección de técnicas, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos. Registro en fichas técnicas.

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

Estructura, fisiología y funciones del cuero cabelludo.

Anexos cutáneos: secreciones y funciones.

El cabello: estructura, composición y propiedades.

Alteraciones estructurales del cabello que pueden influir en la realización de los procesos de peluquería.

Alteraciones, infecciones e infestaciones del cuero cabelludo. Criterios de derivación a personal facultativo.

Contraindicaciones para la realización de los procesos de peluquería.

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

Valoración de las características del cabello con influencia en los procesos de peluquería (color, grado de porosidad, flexibilidad, densidad, largura, textura, forma, grosor, implantación, volumen, entre otras).

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

Cosméticos: composición, formas cosméticas y mecanismos de actuación. Criterios de selección e indicaciones. Pautas para su correcta preparación, manipulación, aplicación y conservación. Lectura e interpretación de etiquetas de cosméticos.

Aparatos: de calor seco y húmedo. Criterios de selección.

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

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

Modificaciones físico-químicas del cabello consecuentes a la aplicación de técnicas y cosméticos para el cambio de forma temporal.

Modificaciones físico-químicas del cabello consecuentes a la aplicación de técnicas y cosméticos para el cambio de forma permanente.

Métodos y cosméticos para los cambios de forma temporales.

Métodos y cosméticos cambios de forma permanentes.

Procedimientos y técnicas para el cambio de forma temporal y permanente. Técnicas de reducción/neutralización. Técnica de «alisado con queratina». Técnicas innovadoras.

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

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

Cosméticos para el cambio de forma temporal y permanente. Criterios de selección e indicaciones.

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

Asesoramiento para el mantenimiento de las ondulaciones y los alisados permanentes. Propuesta de compra de material.

### 5. Peinados, acabados y recogidos con técnicas avanzadas

Protocolos de realización de peinados, acabados y recogidos.

Procedimientos para los cambios de forma temporales.

Técnicas de base para los peinados.

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

Moldeados térmicos: secador de mano, tenacillas y planchas.

Secadores iónicos. Tenacillas iónicas.

Estilos clásicos e innovadores.

Técnicas de peinado: cepillado, cardado, pulido, entre otras.

Acabados: tipos.

Recogidos y técnicas: bucles, trenzados, cocas y otros. Formas de anclaje.

Aplicación de pelucas, extensiones, postizos, adornos y accesorios.

Técnicas asociadas al peinado: color, corte, cambios de forma, otras.

Criterios para asociación de técnicas. Coordinación en la asociación de técnicas.

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

Peinados y recogidos para medios audiovisuales, producciones escénicas y de moda/fotografía: características y técnicas. Cambios rápidos según características de las producciones.

## 6. Pelucas, postizos y extensiones

Clasificación de pelucas, postizos y extensiones según su composición y utilización. Ventajas e inconvenientes.

Criterios de selección. Indicaciones, contraindicaciones y precauciones.

Situaciones y medios en los que se utiliza la posticería en peluquería.

Preparación, prueba, mantenimiento, cuidados, conservación y almacenamiento.

Procedimientos de elaboración y reparación de pelucas y postizos.

Confección de moldes personalizados para la elaboración de posticería a medida.

Envío de información a la empresa fabricante.

Colocación y adaptación de pelucas y postizos. Técnicas y accesorios de sujeción.

Aplicación de extensiones. Técnicas de fijación. Medios técnicos y productos para la aplicación y retirada de extensiones. La aplicación de extensiones en la peluquería étnica.

Personalización de pelucas y postizos. Peinados y recogidos. Cambio de color, corte y forma según el material de elaboración e instrucciones de la empresa fabricante.

## 7. Atención a las personas usuarias, seguridad, higiene y calidad en los procesos de peluquería avanzada

Realización de entrevistas para el conocimiento de demandas, expectativas y necesidades. Registro de información en fichas de la clientela y fichas técnicas. Medidas de protección de datos personales. Propuestas de venta de productos cosméticos.

Medidas de protección personal del profesional y de las personas usuarias. Equipos de protección individual (EPI). Prevención de riesgos laborales.

Medidas ergonómicas y de higiene postural en los procesos de peluquería.

Medidas de higiene, desinfección y esterilización aplicadas a los procesos de peluquería. Acondicionamiento de instalaciones y material mediante procedimientos de limpieza, desinfección y/o esterilización. Gestión de residuos.

Aparatos, útiles y accesorios para procesos de peluquería: condiciones de seguridad y salud, funcionamiento, mantenimiento y conservación.

Pruebas de tolerancia a cosméticos para el cambio de color y el cambio de forma permanente.

Parámetros que definen la calidad de los procesos de peluquería. Métodos para realizar la evaluación y el control de calidad de los procesos de peinados y recogidos con técnicas clásicas y avanzadas con aplicación de postizos, pelucas, extensiones, tocados, sombreros y adornos. Indicadores y criterios de calidad. Pautas para la propuesta de medidas correctoras de estos servicios.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora

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

escénicas y de moda/fotografía, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

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

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

#### **Módulo formativo 4: corte del cabello**

Nivel: 2

Código: MF2685\_2

Asociado a la UC: REALIZAR TÉCNICAS DE CORTE DEL CABELLO

Duración: 150 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Analizar las características del cabello, cuero cabelludo y la fisonomía del modelo, relacionándolas con sus demandas y con los estilos de moda para seleccionar la forma o corte de cabello indicado.

- CE1.1 Clasificar los tipos de cabellos según su densidad, largura, textura, forma, grosor, cantidad, estado y tipo de emulsión epicutánea, explicando su relación con las técnicas de corte de cabello y la selección del estilo de corte.
- CE1.2 Describir las alteraciones del cabello y cuero cabelludo, así como otros problemas de salud que contraindiquen la aplicación de procedimientos para el corte de cabello, indicando los procedimientos para su detección (observación directa y equipos de análisis).
- CE1.3 Identificar las características físicas de un/a modelo que influyen en la selección del estilo de corte, referenciando la edad, proporciones, estatura, forma del cráneo y cuello, perfil, silueta, forma del rostro (morfología, geometría y perfil, entre otras) y estado del cabello y cuero cabelludo, entre otras.
- CE1.4 Definir las características de las técnicas o tipos de corte en función de las características del cabello de un/a modelo (grosor, volumen, forma, densidad, textura, entre otros) y del resultado final previsto.
- CE1.5 Interpretar un análisis morfológico realizado a un/a modelo mediante la observación directa y preguntas tipo, valorando las proporciones y geometría de la cabeza, la corrección de las facciones del rostro a través de los cambios de longitud del cabello e influencia de los tipos de nuca, e identificando sus demandas, expectativas y necesidades para la selección del estilo de corte.
- CE1.6 En un supuesto práctico de obtención de información de un/a modelo para la selección del estilo de corte, siguiendo un protocolo de atención al personal usuario:
  - Identificar sus demandas, expectativas y necesidades mediante la revisión de su ficha técnica, en su caso, y/o la realización de preguntas tipo, detectando posibles problemas de salud que contraindiquen la aplicación de alguna técnica utilizada en el corte de cabello.
  - Obtener información sobre su edad y otras características físicas (proporciones, geometría de la cabeza, rostro y cuello, entre otras)

mediante la observación visual, estableciendo su relación con los estilos de corte.

- Analizar el cabello y cuero cabelludo mediante la observación visual y la utilización de equipos de análisis (lupa, microvisor, lámpara de Wood, entre otros), identificando sus características (densidad de cabello, largura, textura, forma, grosor, tipo, caída natural e implantación de remolinos entre otras), así como posibles alteraciones que puedan contraindicar la aplicación de alguna técnica utilizada en corte de cabello.
- Registrar la información obtenida en una ficha técnica, mediante la apertura de una nueva o la actualización de una anterior, en su caso, utilizando para ello una aplicación informática e informando sobre las medidas a utilizar para la protección de datos personales.

CE1.7 Elaborar fichas técnicas de recogida de información de análisis morfológico realizado a modelos, indicando en ellas sus características corporales, así como demandas, expectativas y necesidades.

C2: Elaborar propuestas de corte o cambio de longitud del cabello, adaptándolas a las características, demandas, expectativas y necesidades de personal usuario, aplicando elementos de diseño, como la creación de bocetos mediante dibujos y/o la utilización de aplicaciones digitales, y seleccionando las técnicas y material necesario para ello.

CE2.1 Describir las tendencias de moda del corte de cabello, relacionándolas con tipos de óvalos y perfiles.

CE2.2 Diseñar bocetos de corte de cabello, utilizando el dibujo como soporte, trazando líneas, ángulos, proyecciones y direcciones que corresponden a cada tipo de corte.

CE2.3 Elaborar diseños de cambio de longitud del cabello, mediante la utilización de aplicaciones digitales en caso necesario e interpretando los bocetos, imágenes y/o fotografías.

CE2.4 Personalizar diseños de corte en función de la longitud y volumen del cabello, características morfológicas (proporciones, altura, forma del cráneo y cuello, perfil, silueta, entre otras), demandas, expectativas y necesidades de un/a modelo, acordando la propuesta definitiva con el mismo, registrándola en una ficha técnica mediante la utilización de una aplicación digital.

CE2.5 Analizar los criterios de selección de técnicas y material (lencería, aparatos, útiles accesorios y cosméticos) para la realización de cambios en la longitud del cabello, según estilos y las necesidades y demandas de personas usuarias.

CE2.6 En un supuesto práctico de elaboración de una propuesta de corte en un/a modelo, considerando sus características, demandas, expectativas y necesidades junto con las tendencias de moda, y seleccionando las técnicas y material necesario para su realización:

- Describir la relación entre las características físicas del/la modelo con el estilo de corte de cabello que más le favorece.
- Elaborar un boceto de corte, mediante la realización de un dibujo y/o la utilización de una aplicación digital, considerando las tendencias de moda.
- Adaptar el diseño realizado a sus expectativas, demandas y necesidades, considerando las características de su cabello (grosor, volumen, densidad, entre otras), tipo de óvalo, frente y perfil, entre otras.

- Consensuar el diseño definitivo con el/la modelo, registrándolo en una ficha técnica, e informando sobre los procedimientos para su cuidado y mantenimiento.
  - Seleccionar las técnicas de corte y material necesario para la realización del estilo de corte propuesto, adaptándolas al diseño acordado.
- CE2.7 En un supuesto práctico de diseño de corte de cabello sobre un/a modelo, teniendo en cuenta sus características, demandas, expectativas, y necesidades:
- Seleccionar el estilo de corte que armoniza con el/la modelo, teniendo en cuenta las tendencias de moda:
  - Elaborar el diseño de la forma del corte o la representación gráfica de la longitud del cabello, seleccionando el ángulo de proyección, tipo y dirección de la mecha o mechas guía y las técnicas a utilizar.
- C3: Aplicar procedimientos de preparación de personas usuarias, entorno de trabajo y material para la realización de técnicas de corte del cabello, en condiciones de seguridad, salud y protección medio ambiental.
- CE3.1 Identificar los aparatos, útiles y accesorios utilizados en la aplicación de técnicas de corte del cabello, describiendo su mecanismo de utilización y mantenimiento (afilado, engrasado y protección de las herramientas, entre otros).
- CE3.2 Verificar el estado de conservación y mantenimiento de aparatos, útiles y accesorios de corte utilizados en las técnicas de corte de cabello, comprobando su funcionamiento y condiciones de seguridad y salud.
- CE3.3 Explicar los métodos de limpieza, desinfección y/o esterilización, de aparatos, útiles y accesorios, en función del material de fabricación y uso al que se destinen, especificando los productos utilizados y el protocolo de actuación.
- CE3.4 Identificar los cosméticos utilizados en los procedimientos de corte de cabello, indicando el mecanismo de preparación según las instrucciones de la empresa fabricante, y explicando las condiciones de seguridad y salud que deben de tener.
- CE3.5 Explicar los criterios para la selección de los cosméticos que se usan en la preparación del cabello para el corte y de los estilos de acabado.
- CE3.6 En un supuesto práctico de preparación del entorno de trabajo y material para la realización de procedimientos de corte de cabello, siguiendo un protocolo de trabajo:
- Comprobar las condiciones higiénicas, de ambientación y orden del entorno de trabajo, verificando la realización de las operaciones de limpieza y desinfección y controlando los parámetros ambientales necesarios para ello.
  - Comprobar las condiciones higiénicas (limpieza, desinfección y/o esterilización) y de protección de los aparatos, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para la realización de la técnica, ordenándolos en la zona de trabajo de forma cronológica según su utilización.
  - Preparar el equipo de protección individual (EPI) en función de las técnicas a utilizar.
- CE3.7 En un supuesto práctico de preparación de un/a modelo para la realización de técnicas de corte de cabello, en condiciones de seguridad y salud:

- Atender al/a la modelo según las normas establecidas en un protocolo de atención al personal usuario sobre vestuario, higiene e imagen personal
- Acomodar al/a la modelo en la posición anatómica indicada para la realización de la técnica de corte de cabello, protegiendo su ropa y cuello con lencería y vestimenta de protección adecuada y permitiendo la adopción de posiciones ergonómicas durante la realización del mismo.
- Aplicar las medidas de protección personal y del/de la modelo que garanticen unas condiciones de seguridad e higiene durante la realización de los procedimientos técnicos.
- Preparar el cabello mediante su lavado y acondicionado, utilizando los cosméticos específicos (champú, acondicionador, mascarilla, entre otros), siguiendo las indicaciones de la empresa fabricante.

CE3.8 En un supuesto práctico de terminación de una sesión de corte de cabello, siguiendo protocolos de limpieza, desinfección y esterilización, y de gestión de residuos.

- Acondicionar el material no desechable utilizado, mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolo posteriormente para evitar su contaminación, registrando su realización en documentos normalizados.
- Retirar el material de un solo uso utilizado y el resto de residuos generados, clasificándolos en los contenedores correspondientes según su naturaleza.
- Acondicionar la zona de trabajo mediante su limpieza y desinfección, dejando en orden el material a utilizar en una siguiente sesión.

C4: Aplicar técnicas y estilos de corte de cabello, adaptándolas según un protocolo de trabajo a las características, demandas, expectativas, necesidades de personal usuario, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.

- CE4.1 Explicar el proceso del corte y sus fases, relacionándolo con los aparatos, útiles y cosméticos empleados en cada una de ellas, así como las modificaciones producidas en la longitud, volumen y textura del cabello.
- CE4.2 Definir las formas o tipos de corte (compacta, asimétrico, en capas, entre otros), que solas o asociadas permiten realizar diferentes estilos de corte de cabello.
- CE4.3 Describir las técnicas de corte (punteado, recto, curvo, desigual, entresacado, plumeado, degradado, deslizado, biselado, entre otras) que se pueden aplicar en función de las características del cabello, demandas, expectativas y necesidades de personal usuario, realizando la representación gráfica de la proyección espacial de las longitudes del cabello y los elementos técnicos requeridos.
- CE4.4 Describir técnicas de preparación del cabello y cuero cabelludo (lavado, particiones, entre otros), en función de las características de los mismos y la técnica de corte a utilizar, especificando los cosméticos específicos y preparándolos según indicaciones de la empresa fabricante.
- CE4.5 En un supuesto práctico de corte de cabello sobre maniqués, siguiendo los protocolos de procedimientos técnicos correspondientes y utilizando el material necesario para ello:

- Aplicar las siguientes técnicas de corte: punteado, recto, curvo, desigual, entresacado, plumeado, degradado, deslizado, biselado hacia dentro, biselado hacia afuera.
- Comprobar los resultados obtenidos con los propuestos en un principio, analizando las causas que han producido las desviaciones observadas y la forma de solventarlas.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de cambio en la longitud del cabello, sobre un/a modelo, considerando sus características, demandas, expectativas y necesidades, una vez descartadas incompatibilidades, y comprobada su preparación, así como la del material y entorno de trabajo, siguiendo protocolos de trabajo establecidos:

- Determinar el esquema de la longitud del cabello que va a servir de base al corte, en función del estilo que se quiera conseguir, estableciendo una planificación y estrategia del proceso.
- Seleccionar la técnica de corte (punteado, recto, curvo, desigual, entresacado, plumeado, degradado, deslizado, biselado, entre otras), en función del estilo a conseguir.
- Preparar y distribuir el cabello en función de corte a realizar, mediante su acondicionamiento y la realización de las particiones y secciones necesarias.
- Aplicar secuencialmente las técnicas de corte y de acabado del cabello, para obtener el resultado deseado, personalizándolo según las características individuales del/de la modelo, manejando con destreza los útiles de corte (tijeras, navaja y/o maquinilla) y auxiliares durante la realización de las técnicas, secándolo en caso necesario y utilizando los cosméticos de uso posterior al corte.
- Comparar el resultado obtenido con las expectativas del/de la modelo, realizando los retoques necesarios hasta conseguir el resultado pretendido.
- Evaluar el proceso de corte de cabello realizado, identificando las causas que pueden dar lugar a deficiencias en el servicio de corte de cabello, proponiendo medidas que permitan su optimización.
- Informar al/a la modelo, con un lenguaje claro y sencillo, sobre el mantenimiento y conservación del resultado final, proponiendo la venta de los productos cosméticos necesarios para ello.

C5: Aplicar procedimientos de primeros auxilios ante situaciones de emergencia durante la aplicación de técnicas de corte de cabello según un protocolo de actuación establecido previamente.

CE5.1 Explicar las normas de actuación para la prestación de primeros auxilios en un proceso de corte de cabello.

CE5.2 Explicar accidentes o incidentes que se pueden producir en el proceso de corte de cabello, relacionándolos con la causa que los provocan e indicando de qué forma se pueden prevenir y cuáles son las medidas de actuación.

CE5.3 Indicar el material de primeros auxilios que debe existir en un botiquín de un centro de peluquería.

CE5.4 En un supuesto práctico de actuación de primeros auxilios en un proceso de corte de cabello, sobre modelo:

- Comprobar si se ha producido algún tipo de lesión o alteración en su estado general o en la piel, siguiendo un protocolo de actuación en primeros auxilios.

- Detectar la lesión o alteración del personal usuario para actuar, según un protocolo de actuación en primeros auxilios.
- Indicar cómo se realizaría el aviso al servicio de urgencias más cercano al centro de peluquería.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.6, CE 3.7 y CE3.8; C4 respecto a CE4.5 y CE4.6; C6 respecto a CE6.4; C5 respecto a C5.4.

### Otras capacidades:

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

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

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

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

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

### *Contenidos*

#### 1. Preparación del entorno de trabajo, personal usuario y material para la realización de corte de cabello

Condiciones ambientales y de higiene del entorno de trabajo. Medidas de limpieza y desinfección de superficies, aparatos, útiles y accesorios utilizados en el corte. Técnicas de desinfección. Útiles y productos a utilizar.

Esterilización de aparatos, útiles y accesorios utilizados en el corte. Procedimientos físicos y químicos. Autoclave. Hornos de calor seco.

Aparatos, útiles y accesorios de corte: peines y cepillos, tijeras, navajas y maquinillas. El mantenimiento: afilado, engrasado y protección de las herramientas.

Preparación de cosméticos utilizados en los procesos de corte de cabello. Comprobación de condiciones higiénico-sanitarias

Preparación del profesional y puesto de trabajo: medidas de protección del profesional y de usuario. Higiene postural. Posiciones ergonómicas del usuario. Lencería y útiles auxiliares para el corte. Criterios de distribución del material en el puesto de trabajo. Equipos de protección individual para la prevención de riesgos laborales en los servicios de corte de cabello. Lavado y acondicionamiento del cabello, previo al corte de cabello.

Medidas de protección del profesional y del personal usuario. Acomodación del personal usuario. Posiciones anatómicas del profesional y de la persona que recibe el servicio.

Prevención de riesgos laborales en la realización del corte de cabello. Normas de seguridad e higiene. Prevención de transmisión de enfermedades infecto-contagiosas en los servicios de corte de cabello.

Gestión de residuos derivados de la realización del corte de cabello.

Primeros auxilios en los procesos de corte de cabello. Normas de actuación. Revisión del botiquín. Comprobación del estado de salud del personal usuario.

#### 2. Definición de estilos de cortes de cabello

Análisis del cabello y cuero cabelludo. Identificación de las características: forma, grosor, caída natural, distribución, densidad, ángulo de nacimiento, dirección de nacimiento, longitud, color y propiedades físicas.

Identificación de las alteraciones del cabello y cuero cabelludo con influencia en las técnicas de corte.

Análisis morfológico facial y corporal. Estudio del perfil. Proporciones y geometría morfológica de la cabeza: tipos de nuca y cráneo. Visajismo (estudio de los rasgos faciales).

Corrección de las facciones del rostro a través de los cambios de longitud del cabello.

Proporciones corporales y su influencia en la elección del cambio de longitud del cabello.

Análisis de las demandas, expectativas y necesidades del personal usuario. Características personales.

Entrevista previa durante la propuesta técnica.

Tendencias de moda en el corte de cabello.

Contraindicaciones totales y parciales para el corte de cabello.

Propuesta de corte o cambio de longitud del cabello. Elementos del diseño. Los bocetos y su relación con las técnicas de corte.

Diseño de cambios de longitud con aplicaciones digitales. Interpretación de bocetos, imágenes y fotografías.

Ficha técnica específica: datos personales, datos técnicos (estado del cabello, estudio morfológico, propuesta técnica, operaciones realizadas, cosméticos empleados, grado de satisfacción y asesoramiento sobre técnicas de peluquería asociadas al corte).

### 3. Caracterización de las técnicas de corte de cabello

Parámetros que caracterizan las técnicas de corte. La línea de corte: definición de la línea de corte. Proyecciones y ángulos.

Técnicas de corte según el objetivo perseguido: técnica de corte recto, desfilado, dentado, entresacado o vaciado, picoteado.

Técnicas de personalización de los cortes.

Diferenciación de la técnica a utilizar según el efecto de corte pretendido. Precauciones y contraindicaciones. Selección de aparatos, útiles, accesorios y cosméticos según la técnica a realizar.

Efectos visuales. Parámetros que definen los efectos: volumen, longitud, peso, densidad y simetría o asimetría. Relación de las técnicas de corte con el efecto pretendido.

Control de calidad en los procesos de corte de cabello.

### 4. Técnicas de realización de corte de cabello

Corte de cabello con tijera: técnica de utilización de la tijera. Preparación del corte con tijera. Operaciones previas al corte. Distribución del cabello o particiones. Pautas de aplicación.

Criterios de selección de la técnica de corte de pelo con tijera. Tipos de corte con tijera: en capas degradadas, uniformes y de diferentes tipos. Protocolo de ejecución. Parámetros de realización. Orden y secuenciación del corte con tijera.

Realización de corte de cabello con navaja: técnica de utilización de la navaja. Técnica de sujeción. Medidas de protección. Diferencias entre el corte con navaja y con tijera. Preparación del corte con navaja: elección de la cuchilla. Técnicas previas al corte. Distribución del cabello o particiones. Pautas de aplicación. Criterios de selección de las técnicas de corte de pelo con navaja. Orden, precauciones y secuenciación del corte con navaja. Protocolo de ejecución. Parámetros de realización.

Realización de corte de cabello con maquinilla: técnica de utilización de la maquinilla. Forma de sujeción y manejo. Preparación del corte con maquinilla. Criterios de selección de accesorios. Técnicas previas al corte. Distribución del cabello o particiones. Pautas de aplicación. Protocolo de ejecución.

#### 5. Realización de estilos de corte de cabello

Características de los estilos de corte: por su configuración o geometría, técnica empleada, épocas o evolución histórica, moda o estilo personal.

Coordinación de técnicas: criterios de selección de cosméticos y herramientas (combinación de tijera y navaja).

Criterios de integración de técnicas para realizar el estilo propuesto.

Combinación de procesos color y forma.

Corte en pelo mojado y seco.

Procesos de ejecución de estilos de corte: (fases, secuenciación y modo de realización de diferentes cortes.)

Análisis para la personalización del corte de cabello. Interpretación de los datos obtenidos.

El peinado según el corte realizado. Verificación tras el peinado de largos y volúmenes del corte efectuado.

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

##### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de técnicas de corte de cabello, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

#### **Módulo formativo 5: barbería**

Nivel: 2

Código: MF2686\_2

Asociado a la UC: REALIZAR TÉCNICAS DE BARBERÍA

Duración: 60 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Analizar las características del pelo de la barba y/o bigote, de la piel del rostro y de la fisonomía de personal usuario, relacionándolas con sus demandas, expectativas y necesidades junto con las tendencias de moda para seleccionar los procesos de barbería a realizar, efectuando el diseño de barba y/o bigote y seleccionando las técnicas y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) necesario para ello.

- CE1.1 Explicar la estructura, fisiología, y alteraciones fisiológicas (según edad, clima, entre otras) y patológicas de la piel pilosa del rostro.
- CE1.2 Describir las alteraciones patológicas de la piel del rostro u otros problemas de salud que contraindiquen la aplicación de procesos de barbería, indicando los procedimientos para su detección (observación directa y equipos de análisis) y los casos que aconsejen la derivación a personal facultativo.
- CE1.3 Describir las características físicas de un modelo, incluyendo las del pelo facial y piel del rostro que tienen influencia en el afeitado y el arreglo de barba y/o bigote.
- CE1.4 Interpretar la morfología del rostro de un modelo, valorando las proporciones y geometría de la cabeza y la corrección de las facciones del rostro a través de los cambios de diseño de la barba y bigote, así como su influencia en la selección de la técnica.
- CE1.5 Definir las características de las técnicas de arreglo y/o afeitado de barba y bigote, en función de las características del pelo facial del modelo (grosor, volumen, forma, densidad, textura, entre otros), sus características físicas y el resultado final previsto.
- CE1.6 Elaborar fichas técnicas de recogida de información, registrando la información correspondiente a expectativas, demandas, necesidades y características físicas de modelos, utilizando para ello aplicaciones digitales.
- CE1.7 En un supuesto práctico de adaptación de un protocolo de trabajo para la realización de técnicas de barbería (rasurado, arreglo de barba y/o bigote) según las características, demandas, expectativas y necesidades de un/a modelo:
- Identificar sus demandas, expectativas y necesidades mediante la revisión de su ficha técnica, en su caso, o la realización de preguntas tipo.
  - Obtener información sobre su edad, proporciones y características físicas del rostro (morfología, geometría y perfil, entre otras), mediante la observación directa.
  - Detectar posibles alteraciones dermatológicas en la piel del rostro u otros problemas de salud que puedan contraindicar la aplicación de alguna técnica de barbería, mediante la observación directa y la utilización de equipos de análisis (lupa, microvisor, lámpara de Wood, entre otros), y la realización de preguntas tipo, derivando al personal facultativo en caso de observar posibles patologías.
  - Examinar la implantación del pelo del rostro, detectando la posible presencia de remolinos, calvas u otras situaciones que puedan afectar a los resultados esperados.
  - Definir los procesos de barbería a utilizar en función de la información obtenida sobre sus características, demandas, expectativas y necesidades.
  - Seleccionar el material necesario para la realización del rasurado o el arreglo de barba y/o bigote en función de las técnicas identificadas previamente, adaptándolo a las características del modelo.
  - Acordar con el modelo el resultado esperado del proceso de barbería, informándole de los procedimientos técnicos a realizar, así como el coste y los cuidados necesarios para su conservación.
  - Registrar la información obtenida en una ficha técnica, mediante la apertura de una nueva o la actualización de una anterior, en su caso, utilizando para ello una aplicación informática.

- C2: Aplicar procedimientos para el diseño de estilos de barba y/o bigote, utilizando técnicas de dibujo y de tratamiento de la imagen, adaptando la propuesta a las expectativas, demandas, necesidades y características del personal usuario.
- CE2.1 Describir las tendencias de moda de arreglo de barba y bigote, relacionándolas con su aplicación a los diferentes tipos de óvalos y perfiles.
  - CE2.2 Diseñar bocetos de arreglo de barba y bigote, utilizando el dibujo como soporte, trazando líneas, ángulos, proyecciones y direcciones que corresponden a cada tipo de modelo, determinando las correcciones de las desproporciones estéticas en el rostro que se pueden realizar a través de la barba y/o bigote.
  - CE2.3 Elaborar diseños de cambio de barba y/o bigote, mediante la utilización de aplicaciones digitales e interpretando los bocetos, imágenes y/o fotografías.
  - CE2.4 Personalizar el diseño de arreglo y afeitado de barba y/o bigote en función de las características de un modelo (proporciones, altura, morfología del rostro, entre otras), tipo de piel y pelo, expectativas, demandas y necesidades, acordando la propuesta definitiva con el mismo, registrándolo en una ficha técnica.
  - CE2.5 En un supuesto práctico de diseño de barba y/o bigote, en un modelo considerando sus expectativas, demandas, necesidades y características:
    - Describir la relación entre las características físicas del modelo (tamaño y forma de la cabeza, morfología del rostro, longitud del cuello, altura, entre otros) con el estilo de barba y/o bigote que más le favorece.
    - Seleccionar la forma, volúmenes y longitud de la barba y/ bigote según el tipo de óvalo, frente y perfil.
    - Determinar las correcciones de las desproporciones estéticas en el rostro que se pueden realizar a través de la barba y bigote.
    - Elaborar un boceto, considerando las líneas, ángulos, proyecciones y direcciones, personalizándolo al modelo, utilizando para ello el dibujo y/o aplicaciones digitales.
    - Consensuar el diseño definitivo con el modelo, registrándolo en una ficha técnica, e informándole sobre los procedimientos para su cuidado y mantenimiento.
- C3: Aplicar procedimientos de preparación del personal usuario, entorno de trabajo y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos), para realizar los procesos de barbería (rasurado, arreglo de barba y/o bigote, y recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos, y vello de nariz, cejas y orejas), en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.
- CE3.1 Identificar los aparatos, útiles y accesorios para la aplicación de técnicas de barbería, describiendo su utilización, características, técnicas de aplicación y mantenimiento (afilado, engrasado y protección de las herramientas, entre otros).
  - CE3.2 Verificar el estado de conservación de aparatos, útiles y accesorios de corte utilizados en las técnicas de barbería, comprobando su funcionamiento y condiciones de seguridad y salud.
  - CE3.3 Explicar los métodos de limpieza, desinfección y/o esterilización, de aparatos, útiles y accesorios, en función del material de fabricación y uso

- al que se destinen, especificando los productos utilizados y el protocolo de actuación.
- CE3.4 Identificar los productos y cosméticos utilizados en los procesos de barbería, indicando el mecanismo de preparación según las instrucciones de la empresa fabricante, y explicando las condiciones de seguridad y salud que deben de tener.
- CE3.5 En un supuesto práctico de preparación del entorno de trabajo y material para la realización de un proceso de barbería, siguiendo un protocolo de trabajo:
- Comprobar las condiciones higiénicas, de ambientación y orden del entorno de trabajo, verificando la realización de las operaciones de limpieza y desinfección y controlando los parámetros ambientales necesarios para ello.
  - Comprobar las condiciones higiénicas (limpieza, desinfección y/o esterilización) y de protección de los aparatos, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para la realización de la técnica, ordenándolos en la zona de trabajo de forma cronológica según su utilización.
- CE3.6 En un supuesto práctico de preparación de un modelo para la realización de procesos de barbería, siguiendo un protocolo de trabajo:
- Atender al modelo según las normas establecidas sobre vestuario, higiene e imagen personal.
  - Acomodar al modelo en el sillón de barbería, protegiendo su ropa y cuello con lencería y vestimenta de protección necesaria según el procedimiento a realizar y permitiendo la adopción de posiciones ergonómicas durante la realización del mismo.
  - Aplicar las medidas de protección personal y del modelo que garanticen unas condiciones de seguridad e higiene durante la realización de los procedimientos técnicos.
- CE3.7 En un supuesto práctico de terminación de una sesión de barbería, siguiendo protocolos de limpieza, desinfección y esterilización, y de gestión de residuos.
- Acondicionar el material no desechable utilizado, mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolo posteriormente para evitar su contaminación, registrando su realización en documentos normalizados.
  - Retirar el material de un solo uso utilizado y el resto de residuos generados, clasificándolos en los contenedores correspondientes según su naturaleza.
  - Acondicionar la zona de trabajo mediante su limpieza y desinfección, dejando en orden el material a utilizar en una siguiente sesión.
- C4: Aplicar técnicas de afeitado de la barba y bigote, siguiendo protocolos de trabajo personalizados, en condiciones de seguridad, salud y protección del medio ambiente.
- CE4.1 Explicar los criterios de selección de los cosméticos que se usan previos al afeitado de barba y bigote, relacionándolos con las necesidades del personal usuario y la técnica a realizar, especificando las medidas de preparación según las instrucciones de la empresa fabricante.
- CE4.2 Describir técnicas de afeitado de barba y bigote, indicando procedimientos para el manejo de la brocha y navaja en el modo y orden

establecido según la dirección de implantación del pelo, entre otros factores a tener en cuenta, e incluyendo la aplicación de procedimientos para el acondicionamiento y finalización del afeitado en función del estado de la piel, especificando el material necesario para ello.

CE4.3 En un supuesto práctico de afeitado de barba y/o bigote en un modelo, siguiendo un protocolo de trabajo adaptado a sus características, demandas, expectativas y necesidades:

- Identificar en la ficha técnica del modelo las características del pelo del rostro y piel del modelo, entre otra información que pueda influir en el procedimiento a realizar.
- Acondicionar la piel del rostro mediante la aplicación de productos cosméticos y/o técnicas pre-afeitado en función del tipo de piel y barba del modelo y de los requerimientos de la técnica.
- Aplicar la técnica de bañado de la barba, manejando la brocha siguiendo el modo y orden de ejecución establecido en el protocolo.
- Manejar la navaja con seguridad y destreza, ejecutando las maniobras en el orden, dirección y criterios de seguridad establecidos en el protocolo.
- Aplicar las técnicas de finalización del afeitado en función del resultado obtenido, eliminando los restos de producto y pelo cortado y aplicando en su caso cosméticos específicos y maniobras de masaje, valorando la necesidad de establecer tratamientos posteriores.
- Comparar el resultado obtenido con las expectativas del modelo, realizando los retoques necesarios y evaluando la calidad del servicio realizado mediante la propuesta de medidas correctoras que permitan su optimización.
- Comunicar al modelo los cuidados de la piel del rostro tras el afeitado necesarios para su mantenimiento, informándole sobre los cosméticos más indicados, su frecuencia y forma de aplicación, y proponiendo posteriormente su venta.

C5: Aplicar técnicas de arreglo de barba y bigote, siguiendo protocolos de trabajo personalizados, en función del diseño previo y en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.

CE5.1 Explicar los criterios de selección de los cosméticos que se usan previos al arreglo de barba y bigote, relacionándolos con las necesidades de las personas usuarias y las técnicas a realizar, especificando las medidas de preparación según las instrucciones de la empresa fabricante.

CE5.2 Describir técnicas de arreglo de barba y bigote, indicando procedimientos a seguir, incluyendo su acondicionamiento y especificando el material necesario para ello.

CE5.3 En un supuesto práctico de arreglo de barba y bigote en un modelo, siguiendo un protocolo de trabajo adaptado a sus características, demandas, expectativas y necesidades:

- Consensuar con el modelo el diseño de barba y bigote a realizar, valorando el análisis morfológico realizado y el estilo que desea.
- Adaptar las medidas y contornos de la barba y/o bigote al diseño realizado según las características anatómicas y morfológicas del modelo.
- Valorar la necesidad de aplicación de un cosmético previo en las zonas a delimitar el contorno de la barba y/o bigote, aplicándolo en caso necesario.

- Aplicar los productos específicos para la limpieza y el acondicionamiento de la barba y/o bigote previo a su arreglo con el fin de ablandar la barba y deslizar la cuchilla.
  - Aplicar las técnicas de descarga seleccionadas, siguiendo el orden de ejecución y configuración de barba y bigote.
  - Delimitar el contorno de la barba y/o bigote mediante la utilización de tijera, navaja o aparatos de corte.
  - Comprobar el resultado del arreglo de barba y bigote, realizando un control visual del resultado y simetría, realizando los retoques necesarios y evaluando la calidad del servicio realizado mediante la propuesta de medidas correctoras que permitan su optimización.
  - Comunicar al modelo los cuidados de la piel y pelo del rostro necesarios para el mantenimiento del resultado conseguido, informándole sobre los cosméticos o técnicas más indicadas, su frecuencia y forma de aplicación, proponiendo posteriormente la venta de dichos cosméticos.
- C6: Aplicar técnicas de recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos y vello de nariz, cejas y orejas, adoptando medidas de seguridad y salud y protección medioambiental.
- CE6.1 Describir las técnicas para el recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos y vello de nariz, cejas y orejas, indicando el material necesario para su realización.
- CE6.2 En un supuesto práctico de recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos y vello de nariz, cejas y orejas:
- Aplicar las técnicas de corte para modificar la línea de implantación del cabello en la nuca baja y patillas.
  - Manejar con destreza las herramientas específicas para rasurar y/o epilar la zona comprendida entre la implantación del pelo y la nuca baja hasta la base del cuello, y la zona de los pómulos.
  - Aplicar las técnicas para recortar y/o epilar el vello que sobresale de la nariz, pelo de las cejas y de las orejas utilizando las herramientas específicas para ello.
  - Seleccionar los cosméticos específicos a aplicar después de los procesos de recorte, rasurado y epilado en estas zonas indicando la utilidad de cada uno de ellos.
- CE6.3 Explicar las medidas de seguridad e higiene a llevar a cabo en los procesos de recorte, rasurado y epilado de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos, vello de nariz, cejas y orejas.
- C7: Aplicar procedimientos de primeros auxilios ante situaciones de emergencia en la aplicación de técnicas de barbería, según un protocolo de actuación establecido previamente.
- CE7.1 Explicar las normas de actuación para la prestación de primeros auxilios en los procesos de barbería.
- CE7.2 Explicar cuáles son los accidentes o incidentes en los procesos de barbería, relacionándolos con la causa que los provocan e indicando de qué forma se pueden prevenir y cuáles son las medidas de actuación.
- CE7.3 Indicar el material de primeros auxilios que debe existir en un botiquín de un centro de peluquería.
- CE7.4 En un supuesto práctico de actuación de primeros auxilios en un proceso de barbería, sobre modelo:

- Comprobar si se ha producido algún tipo de lesión o alteración en su estado general o en la piel, siguiendo un protocolo de actuación en primeros auxilios.
- Detectar la lesión o alteración del personal usuario para actuar según un protocolo de actuación en primeros auxilios.
- Indicar cómo se realizaría el aviso al servicio de urgencias más cercano al centro de peluquería/barbería

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

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

Otras capacidades:

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

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

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

*Contenidos*

1. Atención al personal usuario, y preparación del entorno de trabajo y material para la realización de procesos de barbería

Elaboración de fichas técnicas. Identificación de expectativas, demandas, necesidades y características del personal usuario.

Análisis de la piel y el pelo del rostro para los procesos de barbería. Aparatos, útiles y accesorios. Características del pelo de la barba y bigote: implantación, dureza, grosor, densidad y dirección, entre otros. Identificación de alteraciones. Contraindicaciones para la realización de procesos de barbería.

Preparación y protección del personal usuario.

Adaptación de protocolos de trabajo a las expectativas, demandas, necesidades y características del personal usuario: selección de material, modificaciones a realizar (técnicas, tiempos, formas cosméticas, entre otros).

Aplicaciones digitales para la atención al personal usuario. Normativa aplicable sobre protección de datos personales.

El puesto de trabajo: características y distribución del mobiliario y los espacios. Factores de ambientación que determinan la calidad. Higiene y mantenimiento. Criterios de orden y colocación del material en el entorno de trabajo.

Preparación del profesional. Medidas de prevención de riesgos laborales. Medidas de protección del profesional. Higiene postural. La preparación de las manos.

Limpieza y desinfección del área de trabajo. Limpieza, desinfección y esterilización de aparatos, útiles y accesorios utilizados en los procesos de barbería: procedimientos físicos y químicos, aparatos (autoclave, hornos de calor seco, entre otros), útiles, productos homologados.

Aparatos utilizados en los procesos de barbería: generadores de vapor y de vapor ozono, aparatos para el rasurado y arreglo de barba y bigote. Clasificación y descripción. Mantenimiento, funcionamiento, criterios de selección.

Útiles y accesorios utilizados en los procesos de barbería: navajas, rasuradoras, suavizadores de navajas, tijeras, peines, cepillos, brochas, paletinas, entre otros. Clasificación y descripción. Mantenimiento, funcionamiento, criterios de selección.

Lencería y equipos de protección al personal usuario y profesional. Utilización de equipos de protección individual (EPI).

Cosméticos utilizados en procesos de barbería. Clasificación. Criterios de selección de los productos utilizados antes, durante y después del afeitado. Preparación. Condiciones de utilización.

Prevención de riesgos laborales en la realización de los procesos de barbería. Normas de seguridad e higiene.

Gestión de residuos derivados de la realización de los procesos de barbería.

Primeros auxilios en los procesos de barbería. Normas de actuación. Revisión del botiquín. Comprobación del estado de salud del personal usuario. Protocolos de actuación en caso de emergencia por irritaciones, alergias o cortes

## 2. Diseño de estilo de barba y bigote

Armonía del rostro. Visajismo (estudio de los rasgos faciales). Estudio de la morfología: diámetro del rostro, grosor de labios y tamaño de la boca, entre otros.

Estilos básicos de barba y bigote: clasificación y descripción.

Influencia de la barba y el bigote en la imagen personal: evolución del canon de belleza masculino.

Corrección de las desproporciones o discordancias estéticas del rostro a través de la barba y el bigote.

Diseño de estilos a través de bocetos: el diseño manual y el diseño a través de los medios digitales.

Aplicaciones digitales para el tratamiento de la imagen y la elaboración de bocetos para el diseño de estilo de barba y bigote. Pautas de utilización.

Control de calidad en el proceso de diseño de estilo de barba y bigote.

## 3. Rasurado, arreglo de barba y bigote, y recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos, y vello de nariz, cejas y orejas

Tratamientos estéticos de hidratación y exfoliación previos al rasurado. Tipos, descripción y pautas de realización.

Masaje para la preparación de la piel antes del rasurado: características y técnicas de realización.

Técnicas específicas pre-afeitado. Tipos: aplicación de toallas calientes, fomentos y vapor, entre otros. Criterios de selección de técnicas. Ventajas e inconvenientes. Precauciones.

Técnica del bañado de la barba para su rasurado: útiles y cosméticos; criterios de selección; movimientos de la brocha; orden de ejecución.

Técnica del rasurado o apurado de la barba: descripción, características y técnicas de realización; utilización de la navaja; movimientos; afilado.

Parámetros para la realización de las maniobras en el rasurado de la barba: dirección, posición del profesional y orden de ejecución.

Técnicas de finalización del afeitado: criterios de selección de técnicas manuales; masaje facial, fomentos fríos y calientes; criterios de selección de cosmética post-tratamiento; los hemostáticos.

Técnicas de descarga de barba y bigote: procedimiento, fases y pautas de aplicación.

Factores que intervienen en la aplicación de procedimientos de arreglo de barba y bigote.

Parámetros para la realización de las maniobras en el arreglo de barba y bigote: dirección, útiles y orden de ejecución.

Técnica de delimitación y contorno de la barba y bigote: descripción; parámetros para la realización de las maniobras: dirección, útiles y orden de ejecución.

Los retoques.

Técnicas de finalización: tipos; peinado y limpieza del rostro; procedimiento, fases y pautas de aplicación; control visual y simetría; control del proceso.

Técnicas de recorte y/o epilación de líneas de implantación del cabello, zona de pómulos y vello de nariz, cejas y orejas.

Control de calidad en los procesos de rasurado y arreglo de barba y bigote.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de técnicas de barbería, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

### **Módulo formativo 6: color en peluquería**

Nivel: 2

Código: MF0348\_2

Asociado a la UC: REALIZAR CAMBIOS DE COLORACIÓN TOTAL O PARCIAL EN EL CABELLO Y PELO DEL ROSTRO

Duración: 150 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Aplicar procedimientos para detectar posibles reacciones alérgicas a cosméticos colorantes y/o decolorantes, en condiciones de seguridad y salud.

CE1.1 Explicar la importancia de la realización de las pruebas de alergia a productos cosméticos colorantes y/o decolorantes, indicando las consecuencias de la utilización de estos productos sin haber realizado previamente esta prueba.

CE1.2 Describir la prueba de tolerancia a cosméticos colorantes y/o decolorantes, justificando su aplicación (primera coloración, si ha transcurrido mucho tiempo desde la última o bien por la aparición de problemas de salud previos, entre otros), identificando criterios de aplicación, cosméticos utilizados, tiempos de espera y resultados posibles.

CE1.3 En un supuesto práctico de realización de una prueba de tolerancia a cosméticos colorantes y/o decolorantes, sobre modelo, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante:

- Informar sobre el procedimiento a seguir, posibles resultados y las consecuencias de las reacciones alérgicas a cosméticos, utilizando para ello una comunicación asertiva y de escucha activa.
- Limpiar la zona donde se va a realizar la prueba, siguiendo las indicaciones de la empresa fabricante.
- Preparar una muestra de la mezcla a utilizar en el cambio de coloración, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante.
- Aplicar la mezcla en la zona seleccionada, cubriéndola con una gasa y dejando el cosmético sobre la piel el tiempo indicando por la empresa fabricante.
- Analizar los resultados obtenidos mediante la información proporcionada por el/la modelo y la observación del estado de su piel, eliminando el cosmético, contraindicando el cambio de color en caso de reacción positiva (picor, enrojecimiento, hinchazón, entre otras).
- Registrar el resultado obtenido en una ficha técnica, utilizando para ello una aplicación digital.

C2: Aplicar procedimientos para el análisis de las propiedades del cabello, pelo del rostro y cuero cabelludo de personal usuario y de sus características, demandas, expectativas y necesidades, para cambios de coloración total o parcial, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.

CE2.1 Explicar la coloración natural del cabello indicando la escala de colores y la influencia de alteraciones cromáticas como canicie y albinismo, entre otras, en procesos de coloración y/o decoloración, y diferenciando entre cabello natural, teñido y decolorado.

CE2.2 Definir escala de tonos o colores base y escala de reflejos o matiz, explicando sus diferencias, nomenclaturas (número y letras asignadas para definir los tonos y reflejos) y concentración de matiz.

CE2.3 Explicar la teoría del color y las diferencias existentes entre color luz, color pigmento, colores primarios, secundarios y terciarios y complementarios, relacionando estos conceptos con la mezcla de colores y su utilización en peluquería.

CE2.4 Definir aspectos que condicionan los cambios de coloración y/o decoloración tales como características estéticas (color de ojos, tono de piel, entre otros), características del cuero cabelludo (seco, graso, entre otras) estado del cabello (porosidad, flexibilidad, grosor, resistencia, entre otros), explicando su influencia en la selección de técnicas de coloración y/o decoloración.

CE2.5 Explicar las operaciones técnicas previas a los cambios de coloración capilar (pre-pigmentación, arrastre, decoloración, decapado, entre otras), indicando en qué casos deben ser aplicadas cada una de ellas y en qué casos está contraindicado.

CE2.6 Explicar los criterios utilizados para determinar el grado de porosidad, la flexibilidad, la proporción de canas y el color base del cabello.

CE2.7 En un supuesto práctico de obtención de información previa al cambio de color de cabello y/o pelo del rostro, sobre modelo, garantizando la confidencialidad de los datos personales:

- Identificar las características, demandas, expectativas y necesidades del/la modelo relacionadas con el cambio de color, así como la existencia de posibles problemas de salud que contraindiquen el

proceso, comprobando y contrastando con el/la modelo la información de la ficha técnica, modificándola en caso necesario.

- Examinar visualmente o por medio de instrumental el cabello, cuero cabelludo y/ pelo y piel del rostro, identificando posibles alteraciones que puedan suponer una contraindicación absoluta o relativa para el cambio de color, o que hagan que se tengan que tomar medidas de especial cuidado en su realización.
- Observar el grado de porosidad del cabello y/o pelo del rostro, su flexibilidad y proporción de canas, junto con la existencia de posibles alteraciones derivadas de procesos físicos o químicos realizados previamente, examinando la longitud del tallo capilar, incluyendo las puntas.
- Registrar la información obtenida en la ficha técnica, explicando los procesos de protección de datos personales según la normativa aplicable.

CE2.8 En un supuesto práctico de valoración del estado y color base del cabello/pelo del rostro, sobre modelo, considerando un futuro cambio de coloración en el cabello y/o pelo del rostro:

- Clasificar el tono natural y/o teñido y los reflejos del cabello/pelo del rostro, utilizando la escala de colores y matices al uso.
- Estimar el porcentaje de canas en el cabello, visualizando cada zona.
- Determinar la diferencia de tonos existente entre las distintas zonas de la cabellera y el tono que se pretende conseguir, utilizando la escala de colores y el catálogo de coloración.
- Determinar, en su caso, las operaciones técnicas previas a la coloración y/o decoloración (pre-pigmentación, decapado, mordentado, entre otras), explicando en su caso cuál es la indicada.

CE2.9 En un supuesto práctico de asesoramiento sobre la selección de la tonalidad del color del cabello, sobre modelo, según una valoración previa del estado y color base del cabello:

- Identificar las características personales del/de la modelo (morfología, estilo de vida, edad, entre otras) mediante la realización de preguntas tipo, la observación y la lectura de la ficha técnica, en su caso.
- Mostrar la carta de color de forma directa o bien mediante aplicaciones digitales, aconsejando el color, tono y matiz que armoniza con él, aplicando para ello la teoría del color.
- Valorar la viabilidad de las opciones seleccionadas, ayudando a elegir la más indicada.
- Registrar la opción seleccionada en una ficha técnica, utilizando para ello una aplicación digital.

C3: Aplicar procedimientos para la preparación del entorno de trabajo y material (lencería, aparatos, útiles, accesorios y cosméticos) necesario para la realización de un proceso de cambio de color en cabello y/o pelo del rostro, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.

CE3.1 Clasificar los cosméticos colorantes en función a su composición (vegetales, metálicos, sintéticos, entre otros), alergenicidad, durabilidad (permanente, semipermanente, temporal), finalidad y origen, explicando las ventajas e inconvenientes de uso y técnica de aplicación.

CE3.2 Explicar las características que deben tener los cosméticos para su aplicación según la normativa aplicable en seguridad y salud, diferenciando entre tintes químicos y vegetales, explicando su selección

- según criterios de protección para la salud de las personas y sostenibilidad medioambiental.
- CE3.3 Enumerar los aparatos, útiles y accesorios requeridos en los procesos de cambio de color, explicando su función en los procesos de coloración y la decoloración junto con las condiciones de conservación y funcionamiento.
- CE3.4 Explicar procedimientos de limpieza, desinfección y esterilización de aparatos, utensilios y accesorios de coloración, en función del material en que están fabricados y de su utilización, indicando procedimientos de desecho de los que son de un solo uso según normativa aplicable sobre seguridad, salud y protección medioambiental.
- CE3.5 Definir el cosmético oxidante, explicando cómo se calcula su concentración en la mezcla colorante, en función del estado del cabello y resultado a obtener, y el protocolo estandarizado de preparación.
- CE3.6 En un supuesto práctico, realizado sobre modelo, seleccionar los cosméticos de color comprobando sus condiciones de utilización (estado físico-químico, fecha de caducidad y/o PAO –vida útil después de su apertura–), teniendo en cuenta sus características físicas (edad, morfología, entre otras), demandas, expectativas y necesidades, tipo de cosmético colorante a utilizar y el resultado, efecto y duración que se quiera conseguir.
- CE3.7 En un supuesto práctico de cambio de color de cabello mediante coloración y/o decoloración parcial o total, realizado sobre modelo, siguiendo un protocolo de trabajo:
- Seleccionar el tono y/o reflejo de coloración, en función de las características estéticas, edad, demandas, expectativas y necesidades del/de la modelo.
  - Seleccionar el cosmético colorante y/o decolorante para realizar el cambio de color del pelo en zonas como cabello, cejas, barba y bigote, en función del estado del cabello y la piel, resultado, efecto y duración que se quiere conseguir, siguiendo criterios para la protección de la salud de las personas y medio ambiente.
  - Seleccionar aparatos, útiles y accesorios requeridos en función de la técnica de coloración y/o decoloración a aplicar, comprobando sus condiciones de funcionamiento, conservación, seguridad e higiene (limpieza, desinfección y/o esterilización).
  - Calcular la proporción de cosmético oxidante presente en la mezcla colorante y/o decolorante, según el estado del cabello y el resultado esperado.
  - Cumplimentar la ficha técnica, registrando la información obtenida.
- CE3.8 En un supuesto práctico de preparación del entorno de trabajo y material para la realización de un proceso de cambio de color, siguiendo protocolos técnicos de trabajo:
- Comprobar las condiciones ambientales y de higiene del entorno de trabajo, mediante la verificación de la documentación y parámetros correspondientes (luminosidad, temperatura, humedad, entre otros).
  - Preparar los aparatos, útiles y accesorios a utilizar, comprobando sus condiciones de seguridad y salud, estado de conservación y funcionamiento.
  - Preparar los cosméticos a utilizar, comprobando sus condiciones de utilización estado físico-químico, fecha de caducidad y/o PAO (vida útil después de su apertura), en su caso.

- Preparar el equipo de protección individual (EPI) en función de las técnicas a utilizar.
- Ordenar el material en el entorno de trabajo de forma cronológica a su utilización para facilitar su acceso durante la sesión de trabajo.
- Preparar las diluciones o mezclas de los cosméticos colorantes y decolorantes, en su caso, realizando los cálculos y operaciones físico-químicas correspondientes, según las instrucciones indicadas por la empresa fabricante y los requerimientos técnicos.

CE3.9 En un supuesto práctico de terminación de una sesión de cambio de color, siguiendo protocolos de limpieza, desinfección y esterilización, y de gestión de residuos.

- Acondicionar el material no desechable utilizado, mediante su limpieza, desinfección y/o esterilización, en función del material con que están fabricados y de su utilización, protegiéndolo posteriormente para evitar su contaminación, registrando su realización en documentos normalizados.
- Retirar el material de un solo uso utilizado y el resto de residuos generados, clasificándolos en los contenedores correspondientes según su naturaleza.
- Acondicionar la zona de trabajo mediante su limpieza y desinfección, dejando en orden el material a utilizar en una siguiente sesión.

C4: Aplicar técnicas de cambio de color total o parcial del cabello y/o pelo del rostro, adaptándolas según un protocolo de trabajo a las características, demandas, expectativas y necesidades de personal usuario, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.

CE4.1 Explicar el proceso de cambio de color del cabello y pelo del rostro, indicando sus fases y los objetivos a conseguir en cada una de ellas (técnicas previas, preparación, aplicación y eliminación de los cosméticos, entre otras).

CE4.2 Describir las técnicas para cambiar el color del cabello, explicando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas respecto de las demás.

CE4.3 Explicar las técnicas para la aplicación de los distintos reflejos en peluquería, indicando su influencia sobre los tonos base.

CE4.4 Describir técnicas de preparación del cabello y cuero cabelludo (protección capilar, lavado, particiones, entre otros), relacionándolas con las características de los mismos y el cosmético colorante a utilizar, explicando las técnicas previas a la coloración en función de la diferencia entre tono y/o tonos existentes, tono que se pretende conseguir y estado del cabello.

CE4.5 Explicar mecanismos de aplicación y orden de distribución de cosméticos colorantes, en función de los parámetros que influyen en la coloración (tipo de cosmético, porosidad del cabello, existencia de canas, diferencias entre raíces y puntas, entre otros), determinando el tiempo de exposición e indicando las medidas de eliminación del cosmético (aclorado con agua, acondicionamiento, entre otros).

CE4.6 En un supuesto práctico de cambio de color del cabello, sobre modelo, una vez comprobado que no existe contraindicación ni riesgo de sensibilidad a los cosméticos utilizados, siguiendo un protocolo de trabajo:

- Seleccionar la técnica de coloración en función del resultado a conseguir, identificando los aparatos, útiles, accesorios y cosméticos necesarios para su realización.

- Acomodar al/a la modelo en el sillón o lavacabezas, protegiéndole con lencería desechable (toalla, bata, capas, entre otros) y con el equipo de protección individual en su caso (mascarilla, gafas, entre otros), aplicando el cosmético protector en el contorno del cuero cabelludo, manteniendo posiciones que faciliten la ergonomía en el trabajo e informándole sobre el procedimiento a realizar y posibles reacciones a los productos cosméticos a utilizar.
- Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros).
- Preparar el cabello y cuero cabelludo mediante su lavado (en caso de que el cosmético colorante lo requiera), protección y realización de particiones dependiendo de la técnica a aplicar.
- Aplicar, si fuera necesario, las técnicas previas a la coloración como decapado, pre-coloración o pre-oxidación, entre otras, en función del estado del cabello.
- Realizar las mezclas de los productos, si procede, para obtener un tono intermedio o para formar el tinte de oxidación, en su caso, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante.
- Programar, en su caso, los aparatos activadores de reacción química del colorante, según los productos técnicas, sensibilidad del/de la modelo y resultado deseado.
- Aplicar el producto, comenzando por las zonas que presenten una mayor dificultad en la tinción siguiendo el orden preestablecido.
- Observar el proceso de coloración, controlando el tiempo de exposición.
- Eliminar los restos de los cosméticos colorantes, aclarando con abundante agua, emulsionando el cosmético y acondicionando el cabello en función de sus necesidades y técnica utilizada.
- Observar en todo momento el estado del/de la modelo, para la detección de posibles reacciones alérgicas.
- Analizar el resultado final de cambio de coloración total, identificando aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.
- Informar sobre técnicas de higiene y mantenimiento de los resultados obtenidos, ofreciendo la venta de cosméticos para su conservación, prolongación y potenciación del efecto conseguido, indicando la cantidad, forma y frecuencia de aplicación.

CE4.7 En un supuesto práctico de cambios de coloración parcial del cabello (retoque de raíz, mechas, velo, entre otras), sobre modelo, una vez comprobado que no existe contraindicación ni riesgo de sensibilidad a los cosméticos utilizados, siguiendo un protocolo de trabajo:

- Seleccionar la técnica de coloración parcial, identificando los aparatos, útiles accesorios y cosméticos a utilizar, considerando las necesidades del cabello y el efecto que se quiere conseguir.
- Acomodar al/a la modelo en el sillón o lavacabezas, protegiéndole con lencería desechable (toalla, bata, capas, entre otros) y con el equipo de protección individual en su caso (mascarilla, gafas, entre otros), aplicando el cosmético protector en el contorno del cuero cabelludo, manteniendo posiciones que faciliten la ergonomía en el trabajo e informándole sobre el procedimiento a realizar y posibles reacciones a los productos cosméticos a utilizar.
- Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros).

- Preparar el cabello y cuero cabelludo mediante su lavado (en caso de que el cosmético colorante lo requiera), protección y realización de particiones dependiendo de la técnica a aplicar.
- Aplicar, si fuera necesario, las técnicas previas a la coloración como decapado, pre-coloración o pre-oxidación, entre otras, en función del estado del cabello.
- Realizar las mezclas de los productos, si procede, para obtener un tono intermedio o para formar el tinte de oxidación, en su caso, siguiendo las instrucciones de la empresa fabricante.
- Programar, en su caso, los aparatos activadores de reacción química del colorante, según los productos técnicas, sensibilidad del/de la modelo y resultado deseado.
- Aplicar el cosmético colorante en las zonas del cabello seleccionadas, siguiendo el protocolo de la técnica de coloración parcial utilizada (mechas con papel de plata mechas de gorro, peine, entre otros).
- Observar el proceso de coloración, controlando el tiempo de exposición.
- Eliminar los restos de los cosméticos colorantes, aclarando con abundante agua, emulsionando el cosmético y acondicionando el cabello en función de sus necesidades y técnica utilizada
- Observar el estado del/de la modelo, para la detección de posibles reacciones alérgicas.
- Analizar el resultado final de cambio de coloración, identificando aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.
- Informar sobre técnicas de higiene y mantenimiento de los resultados obtenidos, ofreciendo la venta de cosméticos para su conservación, prolongación y potenciación del efecto conseguido, indicando la cantidad, forma y frecuencia de aplicación.

CE4.8 En un supuesto práctico de realización de cambios de color en el pelo de barba, bigote y/o cejas, sobre modelo, una vez comprobado que no existe contraindicación ni riesgo de sensibilidad a los cosméticos utilizados, siguiendo un protocolo de trabajo:

- Acomodar al/a la modelo en el sillón o lavacabezas, protegiéndole con lencería desechable (toalla, bata, capas, entre otros) y con el equipo de protección individual en su caso (mascarilla, entre otros), aplicando el cosmético protector en el contorno de la zona a colorear, manteniendo posiciones que faciliten la ergonomía en el trabajo e informándole sobre el procedimiento a realizar y posibles reacciones a los productos cosméticos a utilizar.
- Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros).
- Preparar los productos cosméticos, seleccionando los adecuados según la técnica a utilizar y realizando las operaciones fisicoquímicas necesarias teniendo en cuenta las indicaciones de la empresa fabricante.
- Aplicar los productos, manejando con destreza los útiles específicos.
- Determinar el tiempo de actuación de los cosméticos sobre el pelo de barba, bigote y/o cejas, valorando el proceso de coloración mediante observación y eliminando los restos del cosmético, según instrucciones del fabricante.
- Observar en todo momento el estado del/de la modelo, para la detección de posibles reacciones alérgicas.

- Analizar el resultado final del cambio de color en barba, bigote y/o cejas, identificando aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.
  - Informar sobre técnicas de higiene y mantenimiento de los resultados obtenidos, ofreciendo la venta de cosméticos para su conservación, prolongación y potenciación del efecto conseguido, indicando la cantidad, forma y frecuencia de aplicación.
- C5: Aplicar técnicas de decoloración total o parcial del cabello y/o pelo del rostro, adaptándolas según un protocolo de trabajo a las características, demandas, expectativas y necesidades de personal usuario, en condiciones de seguridad, salud y protección medioambiental.
- CE5.1 Explicar el proceso de decoloración del cabello y pelo del rostro, indicando sus fases y los objetivos a conseguir en cada una de ellas (técnicas de previas, preparación, aplicación y eliminación de los cosméticos, entre otras).
- CE5.2 Describir técnicas de preparación del cabello y cuero cabelludo (protección capilar, particiones, entre otros), relacionándolas con las características de los mismos y el cosmético decolorante a utilizar y explicando las técnicas previas a la decoloración en función de la diferencia entre tono y/o tonos existentes, tono que se pretende conseguir y estado del cabello.
- CE5.3 En un supuesto práctico de decoloración del color del cabello, sobre modelo, determinar la concentración de oxidante a utilizar, teniendo en cuenta el estado del cabello y el grado de decoloración que se quiera conseguir, preparando la dilución del cosmético decolorante, siguiendo un protocolo y las indicaciones de la empresa fabricante.
- CE5.4 Explicar mecanismos de aplicación y orden de distribución de cosméticos decolorantes, en función del efecto a conseguir, zonas del pelo a tratar y técnica seleccionada, controlando el tiempo de exposición y determinando los casos en los que se requiera utilizar técnicas auxiliares que aceleren la reacción (calor seco o húmedo).
- CE5.5 Describir casos en los que es necesario aplicar cosméticos colorantes tras la eliminación de los decolorantes, en función de la graduación de tonalidades generada.
- CE5.6 En un supuesto práctico de decoloración total del cabello sobre modelo, una vez comprobado que no existe contraindicación ni riesgo de sensibilidad a los cosméticos utilizados, siguiendo un protocolo de trabajo:
- Acomodar al/a la modelo en el sillón o lavacabezas, protegiéndole con lencería desechable (toalla, bata, capas, entre otros) y con el equipo de protección individual en su caso (mascarilla, entre otros), aplicando el cosmético protector en su caso, manteniendo posiciones que faciliten la ergonomía en el trabajo e informándole sobre el procedimiento a realizar y posibles reacciones a los productos cosméticos a utilizar.
  - Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros)
  - Preparar los aparatos, útiles y accesorios en función de la técnica y proceso a seguir.
  - Preparar los productos cosméticos, seleccionando los adecuados según la técnica a utilizar y realizando las operaciones fisicoquímicas necesarias teniendo en cuenta las indicaciones de la empresa fabricante.

- Realizar separaciones del cabello, facilitando el reparto homogéneo del cosmético.
- Realizar la mezcla del producto decolorante con la proporción y volúmenes de agua oxigenada recomendada por la empresa fabricante, en su caso, teniendo en cuenta el grado de decoloración que se pretenda conseguir.
- Aplicar el cosmético decolorante tomando mechass finas de cabello, comenzando por las zonas que presenten una mayor dificultad de aclarado y siguiendo el orden preestablecido, controlando el proceso hasta conseguir el tono deseado.
- Aclarar abundantemente y añadir el cosmético colorante si se va a proceder a una coloración posterior.
- Finalizar el proceso decolorante, aclarando abundantemente con agua, emulsionando el cosmético para favorecer su eliminación, acondicionando el cabello en función de sus necesidades y técnica utilizada.
- Observar en todo momento el estado del/de la modelo, para la detección de posibles reacciones alérgicas.
- Analizar el resultado final de decoloración total identificando aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.
- Informar sobre técnicas de higiene y mantenimiento de los resultados obtenidos, ofreciendo la venta de cosméticos para su conservación, prolongación y potenciación del efecto conseguido, indicando la cantidad, forma y frecuencia de aplicación.

CE5.7 En un supuesto práctico de decoloración parcial del cabello (mechas de gorro, papel de aluminio, peine, retoque de raíz, velo, entre otros), sobre modelo, una vez comprobado que no existe contraindicación ni riesgo de sensibilidad a los cosméticos utilizados, siguiendo un protocolo de trabajo:

- Acomodar al/a la modelo en el sillón o lavacabezas, protegiéndole con lencería desechable (toalla, bata, capas, entre otros) y con el equipo de protección individual en su caso (mascarilla, entre otros), aplicando el cosmético protector en su caso, manteniendo posiciones que faciliten la ergonomía en el trabajo e informándole sobre el procedimiento a realizar y posibles reacciones a los productos cosméticos a utilizar.
- Equiparse con el equipo de protección individual (EPI) (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros).
- Preparar los aparatos, útiles y accesorios en función de la técnica y proceso a seguir.
- Preparar los productos cosméticos, seleccionando los adecuados según la técnica a utilizar y realizando las operaciones fisicoquímicas necesarias teniendo en cuenta las indicaciones de la empresa fabricante.
- Realizar la mezcla del producto decolorante con la proporción y volúmenes de agua oxigenada recomendada por la empresa fabricante, en su caso, teniendo en cuenta el grado de decoloración que se pretenda conseguir.
- Aplicar la mezcla decolorante comenzando por las zonas que presenten una mayor dificultad de aclarado y siguiendo el orden preestablecido.

- Controlar el proceso de decoloración en función del orden de aplicación, eliminando el cosmético en las zonas que se hayan decolorado hasta el tono deseado.
- Aplicar el cosmético colorante si se desea matizar el tono que va a resultar de la decoloración o teñir las zonas decoloradas con otro tono.
- Eliminar los restos de productos aclarando con agua, emulsionando el cosmético y aplicando un acondicionador del cabello en función de sus necesidades y técnica utilizada.
- Observar el estado del/la modelo para la detección de posibles reacciones alérgicas.
- Analizar el resultado final de decoloración parcial, identificando aspectos del proceso que deben ser evaluados para determinar la calidad del servicio.
- Informar sobre técnicas de higiene y mantenimiento de los resultados obtenidos, ofreciendo la venta de cosméticos para su conservación, prolongación y potenciación del efecto conseguido, indicando la cantidad, forma y frecuencia de aplicación.

C6: Aplicar procedimientos de primeros auxilios ante situaciones de emergencia producidas durante los procedimientos de cambio de color del cabello/pelo del rostro, siguiendo un protocolo establecido previamente

- CE6.1 Explicar las normas de actuación para la prestación de primeros auxilios en un proceso de cambio de color.
- CE6.2 Explicar los accidentes o incidentes en el proceso de cambio de color del cabello, relacionándolos con la causa que los provocan e indicando de qué forma se pueden prevenir y cuáles son las medidas de actuación.
- CE6.3 Indicar el material de primeros auxilios que debe existir en un botiquín de un centro de peluquería.
- CE6.4 En un supuesto práctico de actuación de primeros auxilios en un proceso de cambio de color, sobre modelo,
  - Comprobar si se ha producido algún tipo de lesión o alteración en su estado general o en la piel, siguiendo un protocolo de actuación en primeros auxilios.
  - Detectar la lesión o alteración del personal usuario para actuar, según un protocolo de actuación en primeros auxilios.
  - Indicar cómo se realizaría el aviso al servicio de urgencias más cercano al centro de peluquería.

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

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.7, CE2.8 y CE2.9; C3 respecto a CE3.6, CE3.7, CE3.8 y CE3.9; C4 respecto a CE4.6, CE4.7 y CE4.8; C5 respecto a CE5.3, CE5.6 y CE5.7 C6 respecto a CE6.4.

Otras capacidades:

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

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

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

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

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres

### *Contenidos*

#### 1. El color natural del cabello y pelo del rostro

La coloración natural del cabello y pelo del rostro

Tipos de pigmentos naturales del cabello y pelo del rostro.

Influencia de las alteraciones cromáticas del cabello y pelo del rostro en los procesos de cambios de color. Canicie. Albinismo.

#### 2. La teoría del color y su influencia en los procesos de cambio de coloración capilar y de pelo del rostro

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

Escala de tonos.

Reflejos: tipos, importancia del reflejo en la tinción.

Características cabello y pelo del rostro que influyen en el cambio de color: porosidad, flexibilidad, proporción de canas, color base del cabello, entre otros. Características físicas que influyen en la selección de técnicas de cambio de color: color de ojos, tono de piel, entre otras.

Selección de la tonalidad del color del cabello y pelo del rostro según características personales (morfología, estilo de vida, edad, entre otras). Utilización de aplicaciones digitales para la selección del tono de color.

#### 3. Cosméticos para los cambios de color

Tipos de tinte según su origen y composición.

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

Tipos de tintes según su alergenicidad.

Finalidad y efectos de los distintos tipos de colorantes.

Selección del tinte más adecuado al efecto que se quiere conseguir y las condiciones de respeto por la salud de las personas y medio ambiente. Sostenibilidad medioambiental en los procesos de cambio de color. Efectos adversos de los cosméticos utilizados en el cambio de color.

Coloración química. Colorimetría, formas cosméticas (gel, crema, espuma, entre otras). Composición. Criterios y procedimientos de utilización. Ventajas y desventajas frente a la coloración vegetal. Círculo cromático.

Coloración vegetal homologada para su utilización en peluquería. Colorimetría orgánica. Formas cosméticas (polvo, aceites vegetales de primera prensada en frío, mantecas vegetales, entre otros). Composición. Criterios y procedimientos de utilización. Ventajas y desventajas frente a la coloración química. Círculo cromático de la coloración vegetal.

Preparación de un tinte de oxidación.

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

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

#### 4. Técnicas de coloración y decoloración del cabello y pelo del rostro

Aparatos, útiles y accesorios de utilización en los procesos de cambio de color. Condiciones de manejo y funcionamiento.

Preparación del cabello y cuero cabelludo: protección, lavado, realización de particiones, entre otros.

Cambios de coloración temporales: técnica y precauciones.

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

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

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

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

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

Protocolos de procesos de decoloración capilar. Decoloración. Cosméticos decolorantes y aceleradores. Poder decolorante de una mezcla. Técnicas de la decoloración total. Técnicas de decoloración parcial.

Técnicas previas a la decoloración. Técnicas de pigmentación, mordentado y decapado.

Evaluación y control de calidad de los procesos de cambio de coloración capilar y de pelo del rostro.

#### 5. Seguridad e higiene en los procesos de cambio de coloración capilar y de pelo del rostro

Medidas de protección del profesional y del personal usuario. Acomodación del personal usuario. Aplicación de cosméticos protectores. Posiciones anatómicas del profesional y de la persona que recibe el servicio.

Prueba de sensibilidad a cosméticos colorantes y decolorantes: pautas y criterios de realización.

Contraindicaciones totales y parciales para los cambios de coloración. Criterios de derivación a personal facultativo.

Condiciones ambientales y de higiene del entorno de trabajo. Condiciones de seguridad y salud de los aparatos, útiles y accesorios. Limpieza y desinfección del área de trabajo y aparatos, útiles e instrumentos utilizados en cambio de color. Técnicas de desinfección. Útiles y productos a utilizar. Esterilización de aparatos, útiles y accesorios utilizados en el cambio de color del cabello. Procedimientos físicos y químicos. Autoclave. Hornos de calor seco.

Prevención de riesgos laborales en la realización del cambio de color del cabello y pelo del rostro. Normas de seguridad e higiene. Prevención de transmisión de enfermedades infecto-contagiosas en los procesos de cambio de color del cabello y pelo del rostro. Utilización de equipos de protección individual (EPI) (guantes, mascarilla, vestimenta, entre otros).

Gestión de residuos derivados de la realización de cambio de color del cabello y pelo del rostro.

Primeros auxilios en los procesos de cambio de color del cabello y pelo del rostro. Normas de actuación. Revisión del botiquín. Comprobación del estado de salud del personal usuario.

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

##### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

## Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de cambios de color, totales o parciales, en el cabello y pelo del rostro, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

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

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

## ANEXO III

### **Cualificación profesional: Calderería, carpintería y montaje de construcciones metálicas**

FAMILIA PROFESIONAL: FABRICACIÓN MECÁNICA

**Nivel: 2**

**Código: FME350\_2**

*Competencia general*

Realizar las operaciones de fabricación y montaje de elementos de calderería, carpintería y estructuras metálicas, aplicando las técnicas necesarias y procedimientos establecidos, en los plazos previstos, cumpliendo con las normas de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente y aplicando los procedimientos establecidos de control de calidad.

*Unidades de competencia*

UC1139\_2: Preparar, trazar y marcar chapas y perfiles metálicos

UC1140\_2: Cortar, mecanizar y conformar chapas y perfiles

UC1141\_2: Montar elementos y conjuntos de obras de calderería y estructuras metálicas

*Entorno Profesional*

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de fabricación mecánica, dedicado a la fabricación, montaje y mantenimiento de estructuras metálicas y sistemas de calderería en entidades de naturaleza pública o privada, en grandes, medianas, pequeñas y microempresas tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de su actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica en el sector de la fabricación mecánica en el subsector de construcciones y carpintería metálica.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Chapistas y caldereros

Montadores de estructuras metálicas

Carpinteros metálicos

*Formación Asociada (570 horas)*

#### Módulos Formativos

MF1139\_2: Preparación, trazado y marcado de chapas y perfiles metálicos (180 horas)

MF1140\_2: Corte, mecanizado y conformado de chapas y perfiles (180 horas)

MF1141\_2: Montaje de elementos y conjuntos de obras de calderería y estructuras metálicas (210 horas)

## Unidad de competencia 1: preparar, trazar y marcar chapas y perfiles metálicos

Nivel: 2

Código: UC1139\_2

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Interpretar la documentación técnica y las instrucciones de trabajo para identificar las operaciones a realizar en la fabricación, ejecución, reparación y montaje de elementos y conjuntos de obras de calderería y estructuras metálicas, cumpliendo con los requisitos técnicos (materiales, tolerancias, calidad, entre otros).
- CR1.1 Los parámetros dimensionales, geométricos y superficiales de los elementos y conjuntos de obras de calderería y estructuras metálicas se obtienen, interpretando la documentación técnica del proyecto (planos, hojas de proceso, entre otros).
- CR1.2 La tipología y calidad del material (aceros, aleaciones de aluminio, entre otros) se selecciona, identificándola en los planos y especificaciones técnicas de la pieza a fabricar o reparar según normas de representación gráfica y simbólica de materiales.
- CR1.3 Las necesidades de preparación de chapas y perfiles (corte, mecanizado, conformado, entre otros) se determinan, interpretando en los planos y especificaciones técnicas la geometría (superficies de revolución, cuerpos prismáticos, geometrías planas, entre otras) y características de los elementos del conjunto (agujeros, bordes, pliegues, entre otros).
- CR1.4 Los procesos de preparación de los elementos (curvado, plegado, punzonado, entre otros) se seleccionan en función de las características de la pieza y naturaleza del material (aceros, aleaciones de aluminio, entre otros), valorando las consideraciones tecnológicas y económicas y, atendiendo a las instrucciones de trabajo.
- CR1.5 Las especificaciones del montaje o reparación (localización del conjunto, situación y posición relativa de los elementos del conjunto, dimensiones y volúmenes, entre otras) se reconocen, interpretando la documentación técnica del proyecto (planos, hojas de proceso, plan de montaje, entre otros).
- CR1.6 Los datos de ejecución y montaje de un conjunto metálico se obtienen, atendiendo a la designación del tipo de material, características físicas y posición descritas en el proyecto de fabricación.
- RP2: Elaborar croquis de despiece y desarrollo de elementos y conjuntos de obras de calderería y estructuras metálicas, para aportar soluciones constructivas, atendiendo a las especificaciones técnicas o planos de fabricación y, determinando su configuración para su posterior fabricación.
- CR2.1 La visión global del producto se representa en los conjuntos croquizados, especificando el espacio para su instalación, garantizando las normas de representación gráfica y normalización.
- CR2.2 Los datos para la fabricación de los elementos (materiales, cotas, dimensiones, entre otros) se recogen en los croquis de despiece y desarrollo, atendiendo a los procesos de conformado requeridos (corte mecánico, corte térmico, punzonado, entre otros), asegurando la inclusión de la información para la realización de las operaciones.
- CR2.3 Los productos auxiliares (plantillas, útiles de marcado y montaje, posicionadores, entre otros) se definen en el diseño del despiece,

- asegurando la trazabilidad y el cumplimiento del desarrollo del proyecto.
- CR2.4 El conjunto de fabricación se define, garantizando los estándares de normalización (medidas, volúmenes, entre otros), facilitando su fabricación, ejecución, montaje y mantenimiento, aseverando los costes de producción.
- CR2.5 Los datos necesarios para el montaje y armado de los elementos (identificación de los elementos, cotas, dimensiones, entre otros) se recogen en el conjunto croquizado, incluyendo la información del orden de las operaciones.
- RP3: Trazar las líneas y marcas de referencia en chapas, perfiles y elementos de conjuntos metálicos para asegurar la fabricación, ejecución y montaje del producto, cumpliendo con las normas de calidad y de prevención de riesgos laborales y ambientales.
- CR3.1 Las herramientas específicas para las operaciones de trazado y marcado (puntas de trazar, escuadras, compases, cintas métricas, entre otros) se seleccionan para cada operación específica (trazado de curvas, divisiones angulares, entre otras), atendiendo a la apreciación requerida y forma y volumen de las piezas y elementos a fabricar, reparar o montar.
- CR3.2 Las referencias para la fabricación y montaje (línea de corte, punto de unión, generatrices, entre otras) se trazan en la chapas, perfiles y elementos de conjuntos, utilizando las técnicas de trazado requeridas para cada tipo de operación (trazado de ángulos, división de segmentos, traslado de magnitudes, entre otras), atendiendo a los croquis y planos de fabricación y montaje, cumpliendo las normas de seguridad e higiene y prevención de riesgos laborales y ambientales.
- CR3.3 El trazado de las piezas se realiza, atendiendo a las características de los procesos de fabricación (sangrías de corte, radios de plegado, preparación de bordes, entre otros), asegurando que las marcas y referencias permiten la consecución del conformado y las cotas finales de la pieza.
- CR3.4 Las piezas se anidan, asegurando la optimización del material y el criterio de sobrantes establecido (sobrante mínimo, sobrante máximo, formas de sobrante, entre otros), identificando y marcando las piezas y recortes con la simbología empleada en la lista de despiece.
- CR3.5 El trazado se verifica, utilizando instrumentos de metrología calibrados (pie de rey, goniómetro, patrones, entre otros), siguiendo las instrucciones de uso, mantenimiento y conservación, contrastando la posición del marcado realizado con las especificaciones del proyecto.

#### *Contexto profesional*

##### Medios de producción

Herramientas de trazado en plano y al aire. Instrumentos de medida y verificación. Software de dibujo CAD.

##### Productos y resultados

Interpretación de documentación técnica e instrucciones de fabricación. Elaboración de croquis de despiece y desarrollo de elementos y conjuntos de obras de calderería y estructuras metálicas. Confección de líneas y marcas de referencia en chapas, perfiles y elementos de conjuntos metálicos.

Información utilizada o generada

Planos. Croquis. Programa CAD. Procedimientos. Lista de materiales. Normas de autocontrol. Normas de calidad. Normas de prevención de riesgos laborales y ambientales.

## **Unidad de competencia 2: cortar, mecanizar y conformar chapas y perfiles**

Nivel: 2

Código: UC1140\_2

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

RP1: Preparar herramientas y equipos (térmicos, mecánicos, de abrasión, entre otros) para el corte de chapas y perfiles, interpretando las especificaciones técnicas y, cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente exigibles.

CR1.1 Las herramientas y equipos (manuales, motorizados, automáticos) se seleccionan, atendiendo a las características de la pieza a cortar (sección, espesor, entre otros) y naturaleza del material (aceros, aleaciones de aluminio, entre otros), asegurando las instrucciones de trabajo de procedimiento.

CR1.2 El utillaje (discos abrasivos, hojas de sierras, boquillas, entre otros) de los equipos y herramientas de corte (amoladoras, sierras manuales, oxicorte automático, entre otros) se seleccionan, atendiendo a sus características (gruesos, paso entre dientes, diámetro de boquilla, entre otros), a las singularidades y naturaleza de la pieza, calidad requerida y la durabilidad de la aparamenta.

CR1.3 Los equipos y herramientas de corte se preparan con su utillaje y dispositivos (porta herramientas, caballetes, viradores, guías, entre otros), atendiendo a los procedimientos descritos en los manuales de funcionamiento del fabricante, cumpliendo con las normas de prevención de riesgos laborales.

CR1.4 Los equipos, herramientas, utillaje y sus protecciones y dispositivos de seguridad se verifican, atendiendo a la tabla de verificaciones y operaciones preventivas especificadas por el fabricante, asegurando la vida útil de los componentes (juntas, filtros de humos, fotocélulas, entre otros).

CR1.5 Los equipos automáticos de corte se programan, utilizando el programa CNC (Corte por control numérico), describiendo la parametrización de figuras estándar, generando las trayectorias y formas con la precisión requerida y asegurando el anidado del despiece descrito por el fabricante en el manual de taller.

RP2: Operar las herramientas y equipos (cizallas, corte por plasma, tronzadoras, entre otras) para el corte de chapas y perfiles, cumpliendo con las especificaciones técnicas del procedimiento, las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medioambiente exigibles.

CR2.1 La pieza o conjunto seleccionado a cortar se posiciona sobre las mesas o dispositivos de apoyo, empleando equipos y utillaje de movimiento de cargas (grúas, ganchos, entre otros).

CR2.2 La pieza o conjunto seleccionado a cortar se fija sobre las mesas o dispositivos de apoyo (rodillos, ménsulas, entre otros), siguiendo las instrucciones de anclaje del fabricante, evitando defectos de fabricación

- producidos por desalineaciones y vibraciones para asegurar la calidad requerida del proceso.
- CR2.3 Los parámetros (velocidad, avance, presiones de gas, u otros) y ajustes (distancia entre cuchillas, ángulo de trabajo, caudales, entre otros) se adecuan al tipo de pieza y material a cortar, atendiendo a la durabilidad del utillaje y las exigencias de seguridad y calidad de procedimiento descritas en el manual de taller.
- CR2.4 Los parámetros de las operaciones automáticas de corte (cero piezas, distancia entre piezas, taladros, sangrías, entre otros) se configuran, atendiendo a las características del material, utillaje y procedimiento específico, garantizando la realización precisa de las operaciones y el grado de acabado requerido.
- CR2.5 La operación de corte se realiza, respetando las instrucciones de uso de las herramientas y equipos, asegurando las condiciones de ejecución y seguridad del procedimiento.
- CR2.6 Los cortes de las piezas se verifican, empleando instrumentos de medición y verificación calibrados (goniómetros, peines de radios, escuadras, entre otros), siguiendo las instrucciones de uso, mantenimiento y conservación, comprobando la conformidad de los cortes con las dimensiones, formas y especificaciones técnicas descritas en el proyecto (acabado, tolerancias, deformaciones, entre otros).
- RP3: Preparar herramientas y equipos de fabricación (por arranque de viruta, abrasión, entre otros) para mecanizar chapas y perfiles, interpretando las especificaciones técnicas y, cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente exigibles.
- CR3.1 Las herramientas y los equipos (manuales, motorizados, automáticos) se seleccionan, atendiendo a las características de la pieza o conjunto a mecanizar (dimensiones, ubicación, entre otros) y geometría y acabado del mecanizado (agujeros, biseles, entre otros) especificados en la instrucción de trabajo.
- CR3.2 El utillaje de mecanizar (brocas, discos abrasivos, lijas, entre otros) de los equipos y herramientas (taladros, roscadoras, lijadoras, entre otros) se selecciona, adecuando sus características (material, forma, tamaño de grano, entre otros) a la naturaleza de los materiales (aceros, aleaciones de aluminio, entre otros) y características de la operación a realizar (profundidad de agujeros, geometría del bisel, entre otros), atendiendo a la calidad y la durabilidad de la aparatamenta.
- CR3.3 Los equipos y herramientas de mecanizar se preparan con el utillaje y dispositivos (conos, topes, relojes comparadores, entre otros), atendiendo a los procedimientos descritos en los manuales de funcionamiento del fabricante.
- CR3.4 Los equipos, herramientas, utillaje y sus protecciones y dispositivos de seguridad se verifican, asegurando las condiciones de trabajo y, atendiendo a la vida útil de los componentes (rodamientos, filtros, fotocélulas, entre otros).
- RP4: Operar las herramientas y equipos de trabajo (fresas, biseladoras, amoladoras, entre otras) para mecanizar chapas y perfiles, cumpliendo con las normas de prevención de riesgos laborales y ambientales.
- CR4.1 La pieza o conjunto seleccionado a mecanizar se posiciona sobre las mesas o dispositivos de apoyo, empleando equipos y utillaje de movimiento de cargas (grúas, ganchos, entre otros).

- CR4.2 La pieza o conjunto seleccionado a mecanizar se fija en su caso sobre las mesas o dispositivos de apoyo (rodillos, ménsulas, entre otros), siguiendo las instrucciones de anclaje del fabricante en su caso, evitando defectos de fabricación producidos por desalineaciones y vibraciones.
- CR4.3 Los parámetros (revoluciones, avance, u otros) y ajustes (profundidad de pasada, ángulo de trabajo, entre otros) se adecúan a la naturaleza de los materiales, características de la operación a realizar y tipo de utillaje, atendiendo al manual de taller.
- CR4.4 La operación de mecanizado se realiza respetando las instrucciones de uso de las herramientas y equipos cumpliendo con las normas de prevención de riesgos laborales, asegurando las dimensiones y formas indicadas en el trazado e instrucciones de trabajo y el acabado requerido.
- CR4.5 Las piezas mecanizadas se verifican, empleando instrumentos de medición calibrados (peines de roscas, reglas, compases, entre otros), siguiendo las instrucciones de uso, mantenimiento y conservación, comprobando la conformidad de los mecanizados con las especificaciones técnicas descritas en el proyecto (tolerancias, operaciones, marcados, entre otros).
- RP5: Preparar herramientas y equipos para el conformado por deformación de chapas y perfiles, interpretando las especificaciones técnicas y cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente exigibles.
- CR5.1 Las herramientas y los equipos (manuales, motorizados y automáticos) se seleccionan, relacionando las características de la pieza a conformar (dimensiones, geometría, entre otros) y geometría y acabado del conformado requerido (cilindrado, doblado, engatillado, entre otros), atendiendo a las instrucciones de trabajo (protocolo, orden de tarea, entre otros).
- CR5.2 El utillaje de las operaciones de conformado (punzones, rodillos, soportes, entre otros) de los equipos y herramientas (curvadoras de perfiles, prensas plegadoras, dobladoras, entre otros) se selecciona, adecuando sus características (material, forma, estado superficial, entre otros) a la naturaleza de los materiales (aceros, aleaciones de aluminio, entre otros) y características de la operación a realizar (longitud de plegado, espesor de las piezas, entre otros), atendiendo a la calidad requerida en el proyecto y la durabilidad de la apartamenta.
- CR5.3 Los equipos y herramientas de conformar se preparan, utilizando el utillaje y dispositivos (matrices, guías, punzones, entre otros), atendiendo a los procedimientos descritos en los manuales de funcionamiento del fabricante.
- CR5.4 Los equipos, herramientas, utillaje y sus protecciones y dispositivos de seguridad se verifican, manteniendo las condiciones de trabajo, siguiendo la tabla de operaciones preventivas especificadas por el fabricante, atendiendo a la vida útil de los componentes (control de niveles, puntos de engrase, limpieza o cambio de filtros, entre otros).
- CR5.5 Las secuencias y ciclos de conformado se vuelcan o introducen en las consolas de los equipos automatizados, atendiendo al cumplimiento de las especificaciones para cada operación (número de piezas, tiempos, tolerancias, entre otros), generando programas, asegurando la precisión requerida en el proyecto.

RP6: Operar las herramientas y equipos de conformado por deformación (curvadoras de tubo, plegadoras CNC, entre otros) para moldear chapas y perfiles, cumpliendo con las especificaciones técnicas del proyecto de ejecución y las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medioambiente.

- CR6.1 La pieza seleccionada a conformar se posiciona sobre el utillaje o dispositivos de apoyo, siguiendo las instrucciones del fabricante, evitando defectos de fabricación producidos por desalineaciones y vibraciones.
- CR6.2 El utillaje seleccionado para la operación de conformado (matrices, rodillos, entre otros) se verifica, comprobando su fijación en los asientos.
- CR6.3 Los parámetros (recorridos, velocidades, fuerzas, entre otros) y ajustes (apoyo sobre topes, alineación de rodillos, entre otros) se adecuan en cada procedimiento al tipo de pieza y material a conformar, atendiendo a la durabilidad del utillaje y a que la operación cumpla con las exigencias de seguridad y calidad del proyecto.
- CR6.4 La operación automática de conformado (velocidad, desplazamientos del tope, u otros) se configura, atendiendo a las características del material, utillaje y procedimiento específico, garantizando la realización de las operaciones y el grado de acabado requerido en el manual del fabricante.
- CR6.5 La operación de conformado, en frío o en caliente, se realiza atendiendo a las instrucciones de trabajo, respetando las instrucciones de uso de las herramientas y equipos y, consiguiendo las dimensiones, formas y acabados.
- CR6.6 Las piezas conformadas se verifican, empleando instrumentos de control calibrados (goniómetros, peines de radios, galgas, entre otros), siguiendo las instrucciones de uso, mantenimiento y conservación, comprobando la conformidad de las operaciones con las especificaciones técnicas descritas en el proyecto (tolerancias, acabado, entre otros).

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Instrumentos de medida y verificación. Herramienta manual. Sierra alternativa. Sierra circular. Cizalla. Punzonadora. Equipos manuales de corte por oxicorte y plasma. Equipos automáticos de corte térmico. Taladradora. Fresadora de preparación de bordes. Roscadora. Cilindro curvador. Plegadora. Máquinas de doblar y rebordar. Prensas y útiles de enderezar y curvar chapas y perfiles. Máquinas de mecanizado y conformado con control numérico. Gatos y utillaje de fijación. Medios de elevación y transporte. Radial universal y portátil.

#### Productos y resultados

Preparación de herramientas y equipos para el corte de chapas y perfiles. Operación de herramientas y equipos para el corte de chapas y perfiles. Preparación de herramientas y equipos de mecanizado de chapas y perfiles. Operación de herramientas y equipos de mecanizado para mecanizar chapas y perfiles. Preparación de herramientas y equipos para el conformado por deformación de chapas y perfiles. Operación de herramientas y equipos de conformado por deformación de chapas y perfiles.

#### Información utilizada o generada

Planos. Croquis. Instrumentos de trabajo e información de control numérico. Procedimientos. Normas de autocontrol. Hoja de instrucciones para mecanizado y conformado. Procedimientos. Lista de materiales. Normas de calidad. Normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medioambiente.

## Unidad de competencia 3: montar elementos y conjuntos de obras de calderería y estructuras metálicas

Nivel: 2

Código: UC1141\_2

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

RP1: Preparar herramientas y equipos para el montaje de conjuntos de estructuras metálicas y productos de calderería, interpretando las especificaciones técnicas y, cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente exigibles.

CR1.1 Los equipos y herramientas (de elevación, unión, tensado, entre otros) se seleccionan, atendiendo a las características del montaje especificadas en la documentación técnica (dimensiones, materiales, ubicación, entre otras), asegurando el procedimiento especificado en el proyecto.

CR1.2 Los equipos y herramientas (grúas, equipos de soldeo, atornilladores, gatos, entre otros) se seleccionan, atendiendo a los procedimientos descritos en los manuales de funcionamiento del fabricante.

CR1.3 Los equipos y herramientas de montaje y sus protecciones y dispositivos de seguridad, se supervisan, siguiendo la tabla de verificaciones y operaciones preventivas especificadas por el fabricante, atendiendo a la vida útil de los elementos (juntas, ganchos, eslingas, entre otros).

CR1.4 Los instrumentos de medición y verificación (niveles, básculas, distanciómetros, entre otros) se seleccionan, realizando la comprobación de vigencia de la calibración y, manteniéndolos según las especificaciones del fabricante.

CR1.5 Los equipos de protección (arneses, líneas de vida, cascos, entre otros) se preparan, comprobando su estado y fecha de caducidad, manteniéndolos según las instrucciones del fabricante.

RP2: Acondicionar el área de trabajo para las operaciones de montaje, interpretando las especificaciones técnicas y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

CR2.1 El área de trabajo se define, atendiendo a las dimensiones del conjunto y espacios necesarios para las maniobras de cargas (movimiento de grúas, rampas, pasillos, entre otros) y colocación de estructuras auxiliares, asegurando las instrucciones de trabajo y garantizando un plan libre de objetos que puedan interferir en las labores de montaje y condiciones seguras del entorno de trabajo.

CR2.2 Las estructuras (bancadas, plataformas, entre otros) para la sustentación provisional o permanente del conjunto se definen, atendiendo a las especificaciones técnicas, garantizando una posición y orientación previa a las siguientes operaciones de montaje.

CR2.3 Las fuentes de suministro de energía y consumibles (compresores, acometidas, depósitos, entre otros) y sus accesorios (canalizaciones, mangueras, cables, entre otros) se disponen, atendiendo a las especificaciones del proyecto y facilitando el acceso y utilización.

CR2.4 Los equipos de elevación y transporte de cargas se disponen, permitiendo las menores interferencias y garantizando las condiciones seguras de las maniobras de montaje, nivelándose y fijándose, atendiendo a las especificaciones técnicas.

- CR2.5 Las estructuras provisionales (andamios, plataformas, escaleras, entre otros) se instalan, siguiendo las instrucciones del procedimiento, empleando los medios de elevación y movimiento de cargas y equipándose con los medios de protección contra caídas a distinto nivel.
- RP3: Realizar operaciones de montaje de elementos y componentes de estructuras según las especificaciones técnicas, para configurar el producto descrito en el proyecto, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.
- CR3.1 Los elementos del conjunto se sitúan en el plano o soporte de referencia, empleando medios de transporte y elevación seleccionados (grúas, rodillos, elevadores, entre otros), asegurando la posición y fijación de los medios de sujeción de cargas (cadenas, grilletes, cáncamos, entre otros), señalizando las maniobras.
- CR3.2 Los elementos del conjunto se sitúan en el orden establecido en las instrucciones de trabajo (planos, hojas de proceso, entre otros), respetando el trazado y marcado de referencia para evitar interferencias entre operaciones, cumpliendo con las especificaciones del procedimiento (número de operaciones, tiempos, entre otros).
- CR3.3 Los elementos del conjunto se acoplan mediante medios provisionales (tornillería de montaje, puntos de soldadura, gatos, entre otros), atendiendo al procedimiento establecido en el proyecto de fabricación, verificando el estado de los equipos y herramientas.
- CR3.4 El conjunto de elementos que forma la estructura se adapta a las condiciones del diseño, realizando las operaciones necesarias (aplomado, nivelado, entre otros), utilizando herramientas, dispositivos auxiliares de montaje (gatos hidráulicos, tensores, cuñas, entre otros) e instrumentos de control y medida (pie de rey, regla, entre otros).
- CR3.5 Los componentes de carpintería metálica (bisagras, cierres, juntas, entre otros) se montan sobre marcos y soportes, asegurando su posición y fijación, atendiendo a las especificaciones indicadas en los planos y las instrucciones de trabajo.
- CR3.6 El montaje se verifica, garantizando la incorporación de los componentes auxiliares (juntas de expansión, asientos, amortiguadores, entre otros) y la situación de los elementos dentro de las tolerancias admisibles (paralelismo de superficies, alineación de taladros, solapes, entre otros), empleando los instrumentos de control seleccionados y, atendiendo a las especificaciones de la instrucción descritas en el proyecto.
- RP4: Unir elementos y componentes de conjuntos y estructuras según las especificaciones del proyecto, conformando el producto final y, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.
- CR4.1 Los equipos, herramientas y utillaje seleccionados (equipos de soldeo, amoladoras, remachadoras, entre otros) se sitúan en las zonas de trabajo, asegurando su posición y, facilitando el suministro de energía.
- CR4.2 Las superficies de unión se preparan mediante la limpieza (cepillado, lijado, desengrasado, entre otros) y conformado de bordes en su caso (biselado, doblado, entre otros), siguiendo las instrucciones de trabajo, tomando las medidas de prevención ante los riesgos asociados (proyección de partículas, caída de objetos, trabajos en altura, entre otros) y, cumpliendo las normas de uso y mantenimiento de los equipos.

- CR4.3 El procedimiento de soldeo se realiza, siguiendo las especificaciones de las instrucciones de trabajo (proceso de soldadura, dimensión y acabado del cordón, electrodos, entre otros), conexionando los equipos y, ajustando los parámetros (polaridad, intensidad, entre otros) dentro de los intervalos especificados y, atendiendo a las medidas de prevención ante los riesgos de soldeo (radiaciones, proyección de partículas incandescentes, aristas cortantes, entre otros).
- CR4.4 Las uniones no soldadas se realizan, atendiendo al orden de los procedimientos establecidos (presentado, aproximado, apriete, entre otros), garantizando la incorporación de todos los componentes del elemento de unión (tuercas, arandelas, sellos, entre otros).
- CR4.5 Las uniones soldadas, atornilladas, entre otras, se verifican, siguiendo el plan de puntos de inspección, atendiendo a la posición relativa de los elementos (estanqueidad, acabado, entre otras).
- RP5: Realizar operaciones de reparación y conservación de estructuras metálicas, para recuperar la configuración de fábrica, cumpliendo las especificaciones técnicas y la normativa sobre prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.
- CR5.1 Las operaciones de control de estado de la estructura y sus componentes se comprueban, atendiendo al plan de mantenimiento (revisión de anclajes, elementos de fijación, entre otros), asegurando el estado definido en el proyecto.
- CR5.2 El área de trabajo se acondiciona, utilizando los medios de protección (mallas, líneas de vida, anclajes, entre otros) y estructuras y dispositivos auxiliares (andamios, polipastos, trácteles, entre otros), permitiendo el acceso y tránsito de los operarios y materiales.
- CR5.3 Los elementos a sustituir o reparar se fijan, utilizando grúas, posicionadores, trácteles, entre otros, facilitando la aplicación de las técnicas de montaje (desanclaje, corte, soldeo, entre otras), garantizando la protección de elementos y componentes colindantes y, cumpliendo con las especificaciones técnicas de proyecto.
- CR5.4 Las operaciones de actualización de zonas o componentes de la estructura (sustitución de tornillería, recargue de superficies, soldaduras, entre otras) se realizan, respetando el orden y el alcance especificado en las instrucciones de trabajo.
- CR5.5 Los elementos del conjunto se protegen, revistiéndose mediante la aplicación de los tratamientos especificados en las instrucciones de trabajo (aislantes, anticorrosivos, entre otros), para su puesta en servicio.
- RP6: Realizar las operaciones especificadas en el plan de pruebas y verificación de productos de calderería y construcciones metálicas, para asegurar el funcionamiento del sistema, respetando las normas de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.
- CR6.1 Los equipos y herramientas (bombas hidráulicas, canalizaciones, gatos, entre otros) para los ensayos (carga, estanqueidad, entre otros) se preparan, atendiendo a las normas de uso y conservación descritos en los manuales de funcionamiento del fabricante, cumpliendo con las normas prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.
- CR6.2 El producto o construcción a ensayar se prepara, comprobando los dispositivos de ensayo y equipos de medida (manómetros, bridas,

- pesas, entre otros) y, atendiendo a los procedimientos de ensayo establecidos en el proyecto.
- CR6.3 El ensayo se realiza, siguiendo las especificaciones de las instrucciones del procedimiento (tiempos, presiones, aprietes, entre otros), garantizando el orden de las operaciones.
- CR6.4 Los fallos detectados (fugas, deformaciones, entre otros) se identifican, estableciendo la secuencia de las operaciones de reparación, garantizando el estado de la estructura para su puesta en servicio.
- CR6.5 Los productos ensayo se liberan del equipo de ensayo, permitiendo la realización de los tratamientos de acabado y puesta en servicio.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Instrumentos de medida y verificación. Herramientas y útiles de ensamble y montaje. Equipos de oxicorte y plasma. Sistemas de fijación. Equipos de soldadura. Medios de elevación y transporte. Equipos de amolado. Equipos para las pruebas neumáticas e hidráulicas. Equipos para la prevención de riesgos laborales.

#### Productos y resultados

Preparación de herramientas y equipos para el montaje de estructuras metálicas y productos de calderería. Acondicionamiento del área de trabajo de operaciones y montaje. Realización de operaciones de montaje de elementos y componentes de estructuras realizadas. Unión de elementos y componentes de conjuntos y estructuras. Reparación de estructuras metálicas. Realización de operaciones específicas del plan de pruebas y verificación.

#### Información utilizada o generada

Planos, croquis e instrucciones de trabajo. Listas de materiales. Hoja de ruta de montaje. Manuales de máquinas. Procedimientos. Normas de autocontrol. Normas de calidad. Normas de prevención de riesgos laborales y ambientales.

### **Módulo formativo 1: preparación, trazado y marcado de chapas y perfiles metálicos**

Nivel: 2

Código: MF1139\_2

Asociado a la UC: Preparar, trazar y marcar chapas y perfiles metálicos

Duración: 180 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

- C1: Analizar la documentación técnica y las instrucciones de trabajo, identificando las operaciones a realizar en la fabricación, ejecución, reparación y montaje de elementos y conjuntos de obras de calderería y estructuras metálicas.
- CE1.1 Identificar los parámetros dimensionales, geométricos y superficiales de los elementos y conjuntos de obras de calderería y estructuras metálicas, atendiendo a la documentación técnica del proyecto (planos, hojas de proceso, entre otros).
- CE1.2 Describir la tipología y calidad del material (aceros, aleaciones de aluminio, entre otros), identificándolas en la documentación técnica atendiendo a la representación gráfica y simbólica de cada material.
- CE1.3 Asociar la información contenida en los planos y especificaciones técnicas relativa a la geometría (superficies de revolución, cuerpos

- prismáticos, geometrías planas, entre otras) y características de los elementos a fabricar (agujeros, bordes, pliegues, entre otros), atendiendo a las necesidades de preparación de chapas y perfiles.
- CE1.4 Identificar los posibles procesos de preparación (curvado, plegado, punzonado, entre otros) de los elementos, atendiendo a las características de la pieza y naturaleza del material, explicando sus ventajas e inconvenientes.
- CE1.5 Precisar las especificaciones del montaje o reparación (localización del conjunto, situación y posición relativa de los elementos del conjunto, dimensiones y volúmenes, entre otras), interpretando la documentación técnica de un proyecto.
- CE1.6 En un supuesto práctico de obtención de datos para la ejecución y montaje de un conjunto metálico, atendiendo a las instrucciones de trabajo:
- Distinguir el tipo de material por la designación y clasificación normalizada, explicando su naturaleza.
  - Distinguir las características físicas, posición e identificación de los elementos del conjunto, atendiendo al proyecto de fabricación.
  - Proponer los procesos de fabricación, aportando soluciones alternativas.
- C2: Definir croquis de conjunto, despiece y desarrollo de elementos y conjuntos de obras de calderería y estructuras metálicas, garantizando las especificaciones de la documentación técnica y relacionándolos con los procesos de fabricación, ejecución y montaje.
- CE2.1 Definir la croquización del conjunto a una escala adecuada, aseverando la información recogida en la documentación técnica, empleando la designación normalizada de unidades de medida.
- CE2.2 Anotar en un croquis de despiece y desarrollo la información de fabricación (materiales, cotas, dimensiones, entre otros), asociando los datos expuestos con los procesos de corte, mecanizado y conformado requeridos por su naturaleza y forma.
- CE2.3 Resolver productos auxiliares (plantillas, útiles de marcado y montaje, posicionadores, entre otros) necesarios para la fabricación de los elementos, atendiendo al diseño de despiece y asociándolos con los elementos o conjuntos croquizados.
- CE2.4 Describir los estándares de normalización incluidos en la definición del conjunto, asociándolos con los procesos de fabricación, ejecución y montaje, explicando su influencia en la optimización de los costes de producción.
- CE2.5 Precisar los datos y operaciones necesarias para el montaje y armado de los elementos del conjunto (identificación de los elementos, cotas, dimensiones, entre otros), explicando su influencia en el resultado final del proceso.
- C3: Resolver trazos y marcas de referencia sobre las chapas, perfiles y elementos, asegurando la fiabilidad de fabricación, ejecución y montaje del producto final.
- CE3.1 Describir las herramientas específicas (puntas de trazar, escuadras, compases, cintas métricas, entre otros), atendiendo a la naturaleza de la pieza a trabajar.
- CE3.2 Precisar mediante la aplicación de técnicas de trazado sobre chapas, perfiles y elementos (trazado de ángulos, división de segmentos, traslado de magnitudes, entre otras), los trazos y marcas de referencia en los

procesos de fabricación y montaje (línea de corte, punto de unión, generatrices, entre otras), interpretando planos y croquis de un proyecto cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y ambientales.

CE3.3 Precisar el trazado, atendiendo a las características de los procesos de fabricación (sangrías de corte, radios de plegado, preparación de bordes, entre otros), asegurando la consecución del conformado y cotas finales de producción.

CE3.4 Resolver procesos de anidado sobre chapas y perfiles, garantizando la optimización del material y, cumpliendo el criterio de sobrante establecido, identificando y marcando las piezas y recortes con la simbología empleada en la lista de despiece.

CE3.5 En un supuesto práctico de trazado sobre chapa del desarrollo superficial de un elemento de un conjunto metálico, identificado en el plano o croquis:

- Acondicionar el espacio y posicionar el material para la realización del trazado, atendiendo al proyecto de fabricación.
- Preparar las herramientas e instrumentos de trazado, comprobando el estado de los mismos.
- Aplicar las técnicas para el trazado propuesto, comprobando las dimensiones y geometría obtenidas.
- Corregir los fallos detectados, asegurando el cumplimiento de las especificaciones exigidas.

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

C1 respecto a CE1.6 y C3 respecto a CE3.5.

Otras capacidades:

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

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

## *Contenidos*

### 1. Información y técnicas de representación gráfica en calderería y construcciones metálicas

Instrumentos de dibujo.

Sistemas de representación.

Representación de vistas, sistemas europeo y americano.

Cortes, secciones y roturas.

Representación gráfica de piezas y conjuntos.

Representación de desarrollos geométricos de superficies.

Representación normalizada (unión soldada, roscas, entre otras).

Acotación.

Documentación técnica (hojas de proceso, lista de materiales, entre otras).

## 2. Interpretación de planos en calderería y construcciones metálicas

- Formatos.
- Cajetines.
- Escalas.
- Planos de despiece y detalle.
- Planos de montaje.
- Listas de despiece.
- Simbología de componentes.
- Pie de rey.
- Escalímetro.
- Reloj comparador.
- Micrómetro.
- Transportador de ángulos.

## 3. Propiedades de los materiales en calderería y construcciones metálicas

- Características de los materiales.
- Naturaleza de los materiales.
- Designación de los materiales.
- Clasificación de los materiales.
- Formas comerciales.
- Acabados.
- Tratamientos.
- Simbología.
- Mediciones.

## 4. Procedimientos de trazado y marcado de chapas y perfiles

- Normas de trazado.
- Instrumentos de medición dimensional.
- Herramientas de trazado y marcado.
- Técnicas operatorias en el trazado de chapas y perfiles en plano y al aire.
- Marcas para la identificación de chapas, perfiles y elementos.
- Construcción de plantillas y útiles de trazado.

## 5. Procedimientos de verificación y control en el trazado

- Instrumentos de verificación.
- Técnicas de verificación y control.

## 6. Seguridad específica relacionada con las operaciones de trazado

- Operaciones de trazado, seguridad específica.
- Medidas de protección individual y colectiva.
- Normativa sobre prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 25 m<sup>2</sup> por alumno o alumna (espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)

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

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la preparación, trazado y marcaje de chapas y perfiles metálicos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

### **Módulo formativo 2: corte, mecanizado y conformado de chapas y perfiles**

Nivel: 2

Código: MF1140\_2

Asociado a la UC: Cortar, mecanizar y conformar chapas y perfiles

Duración: 180 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Preparar equipos (térmicos, mecánicos, de abrasión, entre otros) para el corte de chapas y perfiles, relacionando la preparación con las especificaciones técnicas y las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.

CE1.1 Identificar los componentes que forman los equipos y herramientas (manuales, motorizados, automáticos) para las operaciones de corte de chapas y perfiles, la función de cada uno de ellos y su interrelación, asociando sus características con las singularidades de la pieza (sección, espesor, entre otros) y naturaleza del material a cortar (aceros, aleaciones de aluminio, entre otros).

CE1.2 Especificar el utillaje (discos abrasivos, hojas de sierra, boquillas, entre otros) de los equipos y herramientas (amoladoras, sierras manuales, oxicorte automático, entre otros) para las operaciones de corte de chapas y perfiles, asociando sus características (gruesos, paso entre dientes, diámetro de boquilla, entre otros) con las singularidades de la pieza y naturaleza del material (aceros, aleaciones de aluminio, entre otros).

CE1.3 Definir la preparación de los equipos y herramientas de corte, equipándolos con su utillaje y dispositivos (porta herramientas, caballetes, viradores, guías, entre otros), e interpretando los procedimientos descritos en los manuales de funcionamiento del fabricante.

CE1.4 Describir las normas de uso, mantenimiento y conservación de los equipos y herramientas de corte y sus protecciones y dispositivos de seguridad, interpretando la tabla de verificaciones y operaciones preventivas especificadas por el fabricante (cambio de juntas, limpieza de filtros de humos, verificación de fotocélulas, entre otros), relacionándolas con los riesgos asociados y el modo de minimizarlos.

CE1.5 Programar máquinas de corte automático para obtener chapas y perfiles de formas definidas a partir de las instrucciones de trabajo, generando

las trayectorias y figuras con la precisión requerida y, asegurando el anidado del despiece.

C2: Ejecutar operaciones de corte en chapas y perfiles, atendiendo a las especificaciones de procesos, manipulando las herramientas y equipos (cizallas, corte por plasma, tronzadoras, entre otras) y, aplicando las medidas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente exigibles.

CE2.1 Identificar los diferentes equipos y dispositivos utilizados en el posicionado de las piezas o conjuntos a cortar, precisando la función de los elementos y utillaje que los componen (grúas, ganchos, entre otros), y los riesgos derivados del manejo (golpes, atrapamientos, entre otros), describiendo las actuaciones a tomar en situación de emergencia.

CE2.2 Describir los procedimientos de fijación de las piezas o elementos a cortar sobre las mesas o dispositivos de apoyo (rodillos, ménsulas, entre otros), relacionándolos con las características de los equipos de corte seleccionados.

CE2.3 Precisar los parámetros (velocidad, avance, presiones de gas, entre otros) y ajustes (distancia entre cuchillas, ángulo de trabajo, caudales, entre otros) del procedimiento de corte, asociándolos con las singularidades de la pieza y naturaleza del material, atendiendo a la durabilidad del utillaje y las exigencias de seguridad y calidad de procedimiento.

CE2.4 Configurar parámetros de operaciones automáticas de corte (cero piezas, distancia entre piezas, taladros, sangrías, entre otros), asociándolos a las características del material, utillaje y procedimiento.

CE2.5 Operar los equipos y herramientas de corte, atendiendo a los procedimientos descritos en los manuales de funcionamiento del fabricante y condiciones de seguridad, relacionando los parámetros de corte con el resultado de la operación y, definiendo correcciones ante las desviaciones detectadas.

CE2.6 Aplicar procedimientos de verificación, empleando instrumentos calibrados (goniómetros, peines de radios, escuadras, entre otros), evaluando la calidad de los cortes realizados y determinando su conformidad con las dimensiones, formas y especificaciones (acabado, tolerancias, deformaciones, entre otros).

C3: Aplicar procedimientos de preparación de herramientas de fabricación (por arranque de viruta, abrasión, entre otros) para mecanizar chapas y perfiles, relacionan la preparación con las especificaciones técnicas y las normas de conservación y prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.

CE3.1 Identificar los componentes que forman los equipos y herramientas (manuales, motorizados, automáticos, entre otros) para las operaciones de mecanizado de chapas y perfiles, la función de cada uno de ellos y su interrelación, asociando sus características con las propiedades de la pieza o conjunto (dimensiones, ubicación, entre otros), geometría y acabado (agujeros, biseles, entre otros).

CE3.2 Especificar el utillaje (brocas, discos abrasivos, lijas, entre otros) de los equipos y herramientas (taladros, roscadoras, lijadoras, entre otros) para las operaciones de mecanizado, asociando sus características (material, forma, tamaño de grano, entre otros) con las propiedades de la operación a realizar (profundidad de agujeros, geometría del bisel, entre otros) y naturaleza del material a mecanizar (aceros, aleaciones de aluminio, entre otros).

- CE3.3 Definir la puesta a punto de los equipos y herramientas de mecanizar equipándolos con su utillaje y dispositivos (conos, topes, relojes comparadores, entre otros), interpretando los procedimientos descritos en los manuales de funcionamiento del fabricante.
- CE3.4 Describir las normas de uso, mantenimiento y conservación de los equipos y herramientas de mecanizar y sus protecciones y dispositivos de seguridad, interpretando la tabla de verificaciones y operaciones preventivas especificadas por el fabricante (control de niveles, puntos de engrase, limpieza o cambio de filtros, entre otros), relacionándolas con los riesgos asociados y el modo de minimizarlos.
- C4: Ejecutar operaciones de mecanizado en chapas y perfiles de acuerdo con especificaciones de procesos, manipulando las herramientas y equipos (fresas, biseladoras, amoladoras, entre otras), aplicando las medidas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente exigibles.
- CE4.1 Identificar los equipos y dispositivos utilizados en el posicionado de las piezas o conjuntos a mecanizar, precisando la función de los elementos y utillaje que los componen (grúas, ganchos, entre otros), y los riesgos derivados del manejo (golpes, atrapamientos, entre otros), describiendo las actuaciones a tomar en situación de emergencia.
- CE4.2 Describir los procedimientos de fijación de las piezas o elementos a mecanizar sobre las mesas o dispositivos de apoyo (rodillos, ménsulas, entre otros), relacionándolos con las características los equipos de corte seleccionados.
- CE4.3 Precisar los parámetros (revoluciones, avance, u otros) y ajustes (profundidad de pasada, ángulo de trabajo, entre otros) del mecanizado, asociándolos con las características del utillaje y singularidades de la pieza, atendiendo a la durabilidad de la apartamenta y las exigencias de seguridad y calidad de proyecto.
- CE4.4 En un supuesto práctico de ejecución de una operación de mecanizado (por abrasión, cizallado, arranque de viruta, entre otros) de chapas y perfiles equipos según la instrucción de trabajo:
- Aplicar técnicas de movimiento de cargas para resolver el posicionamiento de las piezas o elementos a cortar sobre las mesas o dispositivos de apoyo, empleando equipos y utillaje de elevación y transporte.
  - Precisar el utillaje de fijación y aplicar técnicas de anclaje de las piezas o elementos, siguiendo las instrucciones del fabricante, en su caso.
  - Fijar el utillaje seleccionado (fresas, machos, terrajas, entre otros) en los asientos, verificando su ajuste y apriete.
  - Ejecutar el mecanizado, empleando equipos de protección individual verificados y supervisando la seguridad en el entorno de trabajo.
  - Verificar que el mecanizado cumple las exigencias del proyecto, deduciendo las causas de las posibles desviaciones y corrigiendo los defectos, alcanzando la calidad definida en el proyecto.
- CE4.5 Aplicar procedimientos de verificación, empleando instrumentos calibrados (peines de roscas, reglas, compases, entre otros), evaluando la calidad de los mecanizados realizados y determinando su conformidad con las dimensiones, formas y especificaciones (acabado, tolerancias, deformaciones, entre otros).
- C5: Aplicar procedimientos de preparación de equipos para el conformado por deformación de chapas y perfiles, relacionando la preparación con las

especificaciones técnicas y las normas de conservación y prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.

- CE5.1 Identificar los componentes que forman los equipos y herramientas (manuales, motorizados, automáticos) para las operaciones de conformado de chapas y perfiles, asociando sus características con las singularidades de la pieza o conjunto a mecanizar (dimensiones, geometría, entre otros).
  - CE5.2 Especificar el utillaje (punzones, rodillos, soportes, entre otros) de los equipos y herramientas (curvadoras de perfiles, prensas plegadoras, dobladoras, entre otros) para las operaciones de conformado de chapas y perfiles, asociando sus características (material, forma, estado superficial, entre otros) con las características de la operación a realizar (longitud de plegado, espesor de las piezas, entre otros) y naturaleza del material a mecanizar (aceros, aleaciones de aluminio, entre otros).
  - CE5.3 Definir la puesta a punto de los equipos y herramientas de conformar, equipándolos con su utillaje y dispositivos (matrices, guías, punzones, entre otros), interpretando los procedimientos descritos en los manuales de funcionamiento del fabricante.
  - CE5.4 Describir las normas de uso, mantenimiento y conservación de los equipos, herramientas de conformar, utillaje y sus protecciones y dispositivos de seguridad, interpretando la tabla de verificaciones y operaciones preventivas especificadas por el fabricante (control de niveles, puntos de engrase, limpieza o cambio de filtros, entre otros), relacionándolas con los riesgos asociados y el modo de minimizarlos.
  - CE5.5 Programar máquinas automáticas para obtener conformados sobre chapas y perfiles de formas definidas a partir de las instrucciones de trabajo, generando las formas con la precisión requerida en el proyecto.
- C6: Ejecutar operaciones de conformado por deformación en chapas y perfiles de acuerdo con especificaciones de procesos, manipulando herramientas y equipos (curvadoras de tubo, plegadoras CNC, entre otros) y, aplicando medidas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.
- CE6.1 Identificar equipos y dispositivos utilizados en el posicionado de las piezas o conjuntos a conformar, precisando la función de los elementos y utillaje que los componen (grúas, ganchos, entre otros), y los riesgos derivados del manejo (golpes, atrapamientos, entre otros), describiendo las actuaciones a tomar en situación de emergencia.
  - CE6.2 Describir los procedimientos de fijación del utillaje seleccionado para la operación de conformado (matrices, rodillos, entre otros), relacionándolos con las características los equipos y la seguridad del procedimiento.
  - CE6.3 Precisar parámetros (recorridos, velocidades, fuerzas, u otros) y ajustes (apoyo sobre topes, alineación de rodillos, entre otros) del procedimiento de conformado, asociándolos con las características del utillaje y singularidades de la pieza, atendiendo a la durabilidad de la aparamenta y las exigencias de seguridad y calidad de proyecto.
  - CE6.4 Configurar los parámetros de las operaciones automáticas conformado (velocidad, desplazamientos del tope, u otros), asociándolos a las características del material, utillaje y procedimiento específico.
  - CE6.5 Operar equipos y herramientas de conformado, atendiendo a los procedimientos descritos en los manuales de funcionamiento del fabricante y condiciones de seguridad, relacionando los parámetros de mecanizado seleccionados con el resultado de la operación y definiendo correcciones ante las desviaciones detectadas.

CE6.6 Aplicar procedimientos de verificación, empleando instrumentos calibrados (goniómetros, peines de radios, galgas, entre otros), evaluando la calidad de los conformados realizados y determinando su conformidad con las dimensiones, formas y especificaciones (acabado, tolerancias, deformaciones, entre otros).

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

C4 respecto a CE4.4.

Otras capacidades:

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

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

## *Contenidos*

### 1. Procedimientos de corte de chapas y perfiles metálicos

Corte térmico.

Corte por abrasión.

Corte mecánico.

Otros procesos de corte.

Serrado, cizallado y punzonado.

Oxicorte y corte por plasma.

Equipos, herramientas y utillaje.

Técnica operatoria.

Defectología.

Normas de uso y conservación de los equipos.

Herramientas y utillaje específico de corte.

### 2. Procedimientos de mecanizado en construcciones y carpintería metálica

Mecanizado por arranque de viruta, por abrasión.

Taladrado, escariado y avellanado.

Roscado.

Amolado.

Equipos, herramientas y utillaje.

Técnicas operatorias.

Defectología.

Normas de uso y conservación de los equipos.

Herramientas y utillaje específico de mecanizado.

### 3. Procedimientos de conformado de chapas y perfiles

Conformado mecánico y térmico.

Plegado, curvado.

Equipos, herramientas y utillaje.

Técnica operatoria. Plantillas de conformado.

Defectología.

Normas de uso y conservación de los equipos, herramientas y utillaje.

4. Procedimientos de medición, verificación y control en las operaciones de corte, mecanizado y conformado

Técnicas de verificación y control.  
Instrumentos de medición dimensional.  
Instrumentos de verificación.

5. Programación por control numérico (CNC) de máquinas de corte, mecanizado y conformado

Secuenciación de instrucciones.  
Funciones y códigos.  
Programas de parametrización.  
Hardware para la programación.  
Software de la programación.

6. Seguridad específica relacionada con las operaciones de corte, mecanizado y conformado

Identificación de los riesgos: golpes, cortes, ruido, entre otros.  
Medidas de protección individual y colectiva.  
Normativa sobre prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

*Parámetros de contexto de la formación*

Espacios e instalaciones

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

- Taller de 25 m<sup>2</sup> por alumno o alumna (espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el corte, mecanizado y conformado de chapas y perfiles, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

**Módulo formativo 3: montaje de elementos y conjuntos de obras de calderería y estructuras metálicas**

Nivel: 2

Código: MF1141\_2

Asociado a la UC: Montar elementos y conjuntos de obras de calderería y estructuras metálicas

Duración: 210 horas

## *Capacidades y criterios de evaluación*

- C1: Aplicar procedimientos de preparación de herramientas y equipos para el montaje y conservación de conjuntos de estructuras metálicas, relacionando la preparación con las especificaciones técnicas y normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.
- CE1.1 Identificar las características de los equipos y herramientas (de elevación, unión, tensado, entre otros), su función e interrelación, asociando sus características con las propiedades del montaje descritas en la documentación técnica (dimensiones, materiales, ubicación, entre otras).
  - CE1.2 Definir la puesta a punto de los equipos y herramientas (grúas, equipos de soldeo, atornilladores, gatos, entre otros), equipándolos con su utillaje y consumibles (ganchos, electrodos, llaves, entre otros), interpretando los procedimientos descritos en los manuales de funcionamiento del fabricante.
  - CE1.3 Describir operaciones de mantenimiento y conservación de los equipos, herramientas y sus protecciones y dispositivos de seguridad, interpretando la tabla de verificaciones y operaciones preventivas especificadas por el fabricante (control de fugas, puntos de engrase, control de eslingas, entre otras).
  - CE1.4 Precisar instrumentos de medición y verificación (niveles, básculas, distanciómetros, entre otros), contrastando su capacidad y apreciación de medida con las características de la operación de montaje, realizando la comprobación de vigencia de la calibración y, manteniéndolos según las especificaciones del fabricante.
  - CE1.5 Aplicar procedimientos de control del estado de los equipos personales de protección (arneses, líneas de vida, cascos, entre otros), evaluando su estado y fecha de caducidad y manteniéndose según las instrucciones del fabricante.
- C2: Aplicar procedimientos de acondicionamiento del área de trabajo para las operaciones de montaje de conjuntos de estructuras metálicas y productos de calderería, atendiendo a las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.
- CE2.1 Delimitar el área de trabajo, integrando las dimensiones del conjunto y espacios necesarios para las maniobras de cargas (movimiento de grúas, rampas, pasillos) y colocación de estructuras auxiliares, atendiendo a las singularidades del montaje especificadas en la documentación técnica.
  - CE2.2 Definir los procedimientos de posicionamiento y fijación provisional o permanente del conjunto, atendiendo a las singularidades del montaje especificadas en la documentación técnica, relacionándolos con las subsiguientes operaciones de montaje.
  - CE2.3 Precisar el plan de disposición de las fuentes de suministro de energía y consumibles (compresores, acometidas, depósitos, entre otros) y sus accesorios (canalizaciones, mangueras, cables, entre otros), explicando su influencia en el plan de montaje.
  - CE2.4 Especificar las operaciones de ubicación y disposición de los equipos de elevación y transporte, atendiendo al espacio disponible e, interpretando las necesidades de su utilización e influencia en el plan de montaje.
  - CE2.5 Especificar las operaciones de montaje de las estructuras provisionales (andamios, plataformas, escaleras, entre otros), interpretando la

documentación técnica del manual de fabricante y, explicando su influencia en el plan de montaje.

C3: Resolver operaciones de montaje de elementos y componentes de estructuras de acuerdo con especificaciones de procesos, aplicando medidas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.

CE3.1 Situar los elementos del conjunto en el plano o soporte de referencia mediante el empleo de los medios de transporte y elevación seleccionados (grúas, rodillos, elevadores, entre otros), precisando la función de los elementos y utillaje que los componen (cadenas, grilletes, cáncamos, entre otros), y los riesgos derivados del manejo (golpes, atrapamientos, entre otros), describiendo las actuaciones a tomar en situación de emergencia.

CE3.2 Situar los elementos del conjunto en el orden establecido en las instrucciones de trabajo (planos, hojas de proceso, entre otros), atendiendo al trazado y marcado de referencia y, comprobando las posibles interferencias entre operaciones.

CE3.3 Ensamblar elementos de un conjunto mediante medios provisionales (tornillería de montaje, puntos de soldadura, gatos, entre otros), interpretando las instrucciones del procedimiento y, evaluando el estado de los equipos y herramientas.

CE3.4 Ajustar el conjunto a las especificaciones del montaje, relacionando las operaciones necesarias (aplomado, nivelado, entre otras) con las herramientas y dispositivos auxiliares (gatos hidráulicos, tensores, cuñas, entre otros) e instrumentos de control y medida seleccionados.

CE3.5 Montar los componentes de carpintería metálica (bisagras, cierres, juntas, entre otros), adaptándolos a marcos y soportes, contrastando su posición y fijación con las especificaciones técnicas.

CE3.6 Aplicar procedimientos de verificación del montaje, comprobando la incorporación de los componentes auxiliares (juntas de expansión, asientos, amortiguadores, entre otros) y la situación de los elementos dentro de las tolerancias admisibles (paralelismo de superficies, alineación de taladros, solapes, entre otros).

C4: Ejecutar operaciones de unión de elementos y componentes de conjuntos y estructuras según las especificaciones del procedimiento, cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

CE4.1 Situar equipos, herramientas y utillaje seleccionados (equipos de soldeo, amoladoras, remachadoras, entre otros) en las zonas de trabajo, asegurando su posición respecto a las condiciones logísticas y de organización.

CE4.2 Adecuar superficies de unión, limpiando (cepillado, lijado, desengrasado, entre otros) y, conformado de bordes en su caso (biselado, doblado, entre otros), atendiendo a los riesgos asociados (proyección de partículas, caída de objetos, trabajos en altura, entre otros) y, asociando el tipo de preparación con las características del proceso de unión especificado en el proyecto.

CE4.3 Manipular los equipos de soldeo, ajustando los parámetros (polaridad, intensidad, entre otros), atendiendo las especificaciones de las instrucciones de trabajo (proceso de soldadura, dimensión y acabado del cordón, electrodos, entre otras) y reconociendo los riesgos asociados (radiaciones, proyección de partículas incandescentes, aristas cortantes, entre otros).

- CE4.4 Manipular los equipos, herramientas y utillaje seleccionados para la realización de las uniones no soldadas (atornilladas, remachadas, entre otras), asegurando el orden definido (presentado, aproximado, apriete, entre otros) y la incorporación de los componentes utilizados (tuercas, arandelas, sellos, entre otros).
- CE4.5 Aplicar el plan de puntos de inspección de las uniones realizadas, comprobando la posición relativa de los elementos e interpretando los resultados y cumplimentado la lista de chequeo del procedimiento.
- C5: Aplicar procedimientos de reparación y conservación de estructuras metálicas, asegurando especificaciones de procesos y las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.
- CE5.1 Identificar deficiencias y huellas de desgaste de la estructura y sus componentes (anclajes, elementos de fijación, entre otros), siguiendo el plan de mantenimiento descrito en el proyecto.
- CE5.2 Precisar el acondicionamiento de la zona de trabajo con los medios de protección (mallas, líneas de vida, anclajes, entre otros) y estructuras y dispositivos auxiliares (andamios, polipastos, trácteles, entre otros).
- CE5.3 En un supuesto práctico de reparación de elementos de estructuras metálicas, asegurando la calidad definida en un proyecto:
- Colocar la grúa de montaje, atendiendo a las especificaciones técnicas del manual de usuario para asegurar el funcionamiento.
  - Montar los trácteles, asegurando su posición y, cerrando las fijaciones para amarrar la/s pieza/s, atendiendo a su naturaleza.
  - Definir las operaciones de reparación, discriminando por daños, para garantizar su funcionamiento.
- CE5.4 Aplicar procedimientos de actualización (sustitución de tornillería, recargue de superficies, soldaduras, entre otros), de las zonas o componentes indicados en base a las instrucciones de trabajo, analizando los defectos presentados explicando las causas que los provocan.
- CE5.5 Aplicar procedimientos de protección y revestimiento (aislantes, anticorrosivos, entre otros) sobre las zonas o componentes seleccionados en base a las instrucciones de trabajo, relacionando las características del conjunto o elemento a proteger con las condiciones de servicio y ambientales.
- C6: Aplicar procedimientos de comprobación de productos de calderería y construcciones metálicas, atendiendo al plan de pruebas establecido y las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente.
- CE6.1 Identificar las características de los equipos y herramientas especificados para las pruebas (bombas hidráulicas, canalizaciones, gatos, entre otros), su función e interrelación, asociando sus características con las singularidades del tipo de ensayo (carga, estanqueidad, entre otros).
- CE6.2 Definir la puesta a punto del producto o construcción a ensayar, equipándolo con los dispositivos de ensayo y elementos de medida (manómetros, bridas, pesas, entre otros).
- CE6.3 Ensayar productos metálicos, precisando los parámetros y ajustes (tiempos, presiones, aprietes, entre otros), cumplimentando el registro del ensayo.
- CE6.4 Registrar los fallos detectados en un parte de trabajo (fugas, deformaciones, entre otros), formulando propuestas de reparación,

garantizando las propiedades originales descritas en el manual del fabricante, asegurando su puesta en servicio.

CE6.5 Acondicionar productos de ensayo para su puesta en servicio o la aplicación de tratamientos y revestimientos, retirando los equipos y dispositivos utilizados y determinando su conformidad con las especificaciones de acabado.

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

C5 respecto a CE5.3.

Otras capacidades:

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

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

### *Contenidos*

1. Interpretación de planos de montaje de construcciones metálicas y productos de calderería

Normas de representación gráfica.

Acotación.

Representación de elementos normalizados y simbología.

Representación de la distribución de instalaciones y medios de montaje.

2. Procedimientos de medición, verificación y control en las operaciones montaje de construcciones metálicas

Instrumentos de medición dimensional.

Instrumentos de verificación.

Técnicas de verificación y control.

Tolerancias dimensionales, de forma y posición.

3. Procesos de montaje de estructuras metálicas y sistemas de calderería

Técnicas de montaje en construcciones metálicas.

Procedimientos de nivelado y aplomado.

Procedimientos de armado de conjuntos.

4. Equipos para operaciones auxiliares de montaje de estructuras metálicas

Equipos de posicionado y fijación.

Equipos de elevación y transporte: de mercancías y personas.

Equipos de aplicación de tratamientos de protección de superficies.

Equipos, herramientas y utillaje: identificación y normas de uso y conservación.

5. Procesos de unión de componentes y conjuntos en montaje de estructuras metálicas

Uniones remachadas.

Uniones atornilladas.

Uniones soldadas.

Otros tipos de uniones.

Equipos, herramientas y utillaje: identificación y normas de uso y conservación.  
Variables y parámetros de los procesos. Técnica operatoria. Defectología.  
Sistemas de seguridad de los equipos de unión.  
Descripción de máquinas y procesos.  
Uso, manipulación y conservación de consumibles.

6. Procesos de corte, mecanizado y conformado en montaje de estructuras metálicas y productos de calderería

Conformado mecánico y térmico.  
Corte mecánico, térmico y por abrasión.  
Mecanizado por arranque de viruta y abrasión.  
Equipos, herramientas y utillaje: identificación y normas de uso y conservación.  
Variables y parámetros de los procesos. Técnica operatoria. Defectología.  
Hojas de procesos.  
Sistemas de seguridad de los equipos de montaje.

7. Estándares de calidad en las operaciones montaje de estructuras metálicas y productos de calderería

Tolerancias dimensionales, forma y posición.  
Plan de pruebas de estanqueidad y de estructura: procedimiento y normativa, equipos.

*Parámetros de contexto de la formación*

Espacios e instalaciones

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

- Taller de 25 m<sup>2</sup> por alumno o alumna (espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la unión, montaje y comprobación de elementos y conjuntos de obras de calderería y estructuras metálicas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## ANEXO IV

### **Cualificación profesional: Definición de productos de calderería y estructuras metálicas**

FAMILIA PROFESIONAL: FABRICACIÓN MECÁNICA

**Nivel: 3**

**Código: FME354\_3**

*Competencia general*

Definir la documentación técnica de productos de calderería y estructuras metálicas, partiendo de anteproyectos e instrucciones de ingeniería básica, cumpliendo la normativa requerida, con criterios de calidad, seguridad y respeto al medio ambiente.

*Unidades de competencia*

- UC1145\_3: Definir productos de calderería
- UC1146\_3: Definir productos de estructuras metálicas
- UC1147\_3: Realizar cálculos y planes de prueba en calderería y estructuras metálicas
- UC1148\_3: Elaborar la documentación técnica de los productos de construcciones metálicas

*Entorno Profesional*

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de fabricación mecánica, dedicado a definir los proyectos de calderería y estructuras metálicas en entidades de naturaleza pública o privada, en grandes, medianas, pequeñas y microempresas tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de su actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica en el sector de la fabricación mecánica en el subsector de construcciones y carpintería metálica.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Encargados y/o jefes de equipos de taller de montaje de estructuras metálicas
- Técnicos en control de procesos de producción de metales
- Técnicos de calderería y estructuras metálicas

*Formación Asociada (660 horas)*

#### Módulos Formativos

- MF1145\_3: Definición de productos de calderería (150 horas)
- MF1146\_3: Diseño de productos de estructuras metálicas (150 horas)

MF1147\_3: Aplicar técnicas de cálculo y planificación de pruebas en calderería y estructuras metálicas (180 horas)

MF1148\_3: Documentación técnica para productos de construcciones metálicas (180 horas)

## Unidad de competencia 1: definir productos de calderería

Nivel: 3

Código: UC1145\_3

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

RP1: Definir los planos constructivos y de montaje para la elaboración de los productos de calderería, partiendo de las instrucciones recibidas, de las especificaciones de ingeniería básica y de la documentación técnica y, cumpliendo con la normativa aplicable de calidad, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

CR1.1 Los aspectos referentes de construcción (forma, dimensiones, funcionalidad, tolerancias, datos tecnológicos y acabado) por el tipo de producto se definen, cumpliendo las normas de fabricación y de producción.

CR1.2 La estrategia constructiva del producto se adapta, asegurando los requerimientos de la ingeniería básica de producción y del espacio delimitado para la instalación o zona de montaje.

CR1.3 La información de procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado, el grado de acabado del elemento y los procesos de soldeo se ajustan, atendiendo a las características del producto (naturaleza, forma, volumen, entre otros) y a la naturaleza del material (aceros, aleaciones de aluminio, entre otros).

CR1.4 Los elementos o conjuntos, y los pasos a seguir con los productos intermedios se recogen en los planos de despiece, atendiendo a los procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado requeridos en las especificaciones técnicas del proyecto.

CR1.5 La identificación de los elementos normalizados se incorpora a los planos de despiece, atendiendo a las características mecánicas del elemento o conjunto para facilitar su fabricación e intercambiabilidad.

CR1.6 La verificación de los procesos productivos y de control de calidad se recogen en los planos constructivos y de montaje, garantizando las especificaciones técnicas descritas en el proyecto.

RP2: Definir los materiales para la fabricación y montaje de los productos de calderería según los planos constructivos y los requisitos técnicos (tolerancias, calidad, entre otros), cumpliendo con la normativa aplicable de calidad, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

CR2.1 Las características de los materiales (tamaño, forma, naturaleza, entre otros) se definen, atendiendo a la solución constructiva de la estructura metálica y el coste de la producción.

CR2.2 Las listas de materiales se codifican, permitiendo su identificación e incorporación en cada fase del proceso, áreas o líneas de trabajo, cumpliendo la estrategia constructiva.

CR2.3 Los productos intermedios elaborados en fases anteriores, se incorporan a los listados de materiales, permitiendo su identificación e inclusión en cada fase del proceso, garantizando la fabricación según las especificaciones técnicas.

CR2.4 La tipología y calidad de los tratamientos de acabado se definen en planos de proyecto, atendiendo a las especificaciones técnicas y a la finalidad de cada elemento o conjunto.

RP3: Definir la información de trazado, corte, mecanizado y conformado de chapas y perfiles para la fabricación de productos de calderería, incluyendo los datos para la programación de máquinas automáticas de CNC (Control numérico por computadora) y de robots, asegurando los materiales definidos en los planos de montaje o constructivos, y, cumpliendo con la normativa aplicable de calidad, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

CR3.1 La dimensión, chaflanes, calidad y el aprovechamiento (anidado) del material a trazar y cortar se especifican en la documentación de proyecto, atendiendo al criterio de sobrantes para garantizar la maximización del material en relación con la fabricación.

CR3.2 La información de trazado, corte, mecanizado y conformado se genera, atendiendo al proceso, área de trabajo y maquinaria empleada, garantizando las instrucciones de proyecto.

CR3.3 Los datos de trazado, corte, mecanizado y conformado para cada pieza (dimensiones, formas, tipo, entre otros) se establecen, atendiendo a los requerimientos técnicos de las máquinas automáticas y tipo de material.

CR3.4 La identificación, codificación y destino de los elementos o conjuntos se recogen en los planos constructivos, atendiendo a los procesos de fabricación y asegurando la inclusión de toda la documentación necesaria para la realización de las operaciones.

CR3.5 Los datos de programación de máquinas y robots se establecen, atendiendo a los requerimientos del proceso de trazado, corte, mecanizado y conformado de chapas y perfiles, tipo de material y tipo de máquina o robot a emplear.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Programas ofimáticos de producción general. Software de dibujo 2D y 3D. Sistemas de entrada. Sistemas de salida. Periféricos. Programas para máquinas automáticas con CNC, utilizadas en construcciones metálicas y calderería. Programas para robots, manipuladores y sistemas de fabricación utilizados en construcciones metálicas y calderería.

#### Productos y resultados

Definición de planos constructivos en calderería. Definición de materiales para la fabricación y montaje de los productos de calderería. Definición de la información de trazado, corte, mecanizado y conformado de chapas y perfiles.

#### Información utilizada o generada

Documentación técnica de los elementos y obras de calderería. Métodos de verificación y control. Manuales de programación CNC. Procesos operacionales de trazado, mecanizado, conformado, unión y montaje. Pliego de especificaciones técnicas, proyecto y planos. Lista de materiales. Instrucciones de trabajo. Hoja de ruta. Plan de calidad, plan de soldeo y plan de puntos de inspección del proceso. Registros de calidad. Procedimientos de manipulación de materiales. Normas sobre prevención de riesgos laborales y de protección del medioambiente. Normativa UNE relativa al Euro Código 3 de Construcciones metálicas.

## Unidad de competencia 2: definir productos de estructuras metálicas

Nivel: 3

Código: UC1146\_3

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

RP1: Elaborar los planos constructivos y de montaje para definir de los productos de estructuras metálicas, partiendo de las instrucciones recibidas, de las especificaciones de ingeniería básica y de la documentación técnica, cumpliendo con la normativa aplicable de calidad, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

CR1.1 Las formas, dimensiones, funcionalidad, tolerancias, datos tecnológicos y acabado requerido en proyecto por el tipo de producto, se definen, cumpliendo las normas de fabricación y los requerimientos exigidos de producción (acabado, tolerancias, entre otros).

CR1.2 La estrategia constructiva del producto se selecciona, atendiendo a los requerimientos de la ingeniería básica de producción y del espacio delimitado para la instalación o zona de montaje.

CR1.3 Los elementos estructurales (placas de anclaje, soportes, vigas, correas, arriostramientos), se ajustan, considerando las características del producto (dimensiones, geometría, calidad, entre otros) y las solicitaciones a las que está sometida (esfuerzos radiales, esfuerzos longitudinales, entre otros).

CR1.4 Las uniones (medios, dimensiones y disposición de los tornillos o cordones) se definen, garantizando el conjunto de la estructura y cumpliendo las normas y requerimientos de proyecto.

CR1.5 Los elementos o conjuntos y los pasos a seguir con los productos intermedios identificados se recogen en los planos de despiece, atendiendo a los procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado.

CR1.6 Los elementos normalizados identificados se incorporan a los planos de despiece, atendiendo a las características mecánicas del elemento o conjunto para facilitar su fabricación e intercambiabilidad.

RP2: Definir los materiales y tratamientos necesarios para la fabricación y montaje de los productos de estructuras metálicas según los planos constructivos y los requisitos técnicos (tolerancias, calidad, entre otros), cumpliendo con la normativa aplicable de calidad, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

CR2.1 Las características de los materiales (tamaño, naturaleza, forma, entre otros) se definen, atendiendo a la solución constructiva y el coste de los mismos para garantizar las condiciones de proyecto.

CR2.2 Las listas de materiales se codifican, permitiendo su identificación e incorporación en cada fase del proceso, áreas o líneas de trabajo, atendiendo a la estrategia constructiva.

CR2.3 Los productos intermedios, elaborados en fases anteriores, se incorporan en los listados de materiales, permitiendo su identificación en cada fase del proceso.

CR2.4 La tipología y calidad de los tratamientos de acabado se definen en los planos, atendiendo a las especificaciones técnicas y a la finalidad de cada elemento o conjunto.

RP3: Elaborar la información de trazado, corte, mecanizado y conformado de chapas y perfiles para la fabricación de productos de estructuras metálicas, incluyendo

los datos para la programación de máquinas automáticas de CNC (Control numérico por computadora) y de robots, de acuerdo con los materiales definidos en los planos de montaje o constructivos, con las instrucciones generales y cumpliendo con la normativa aplicable de calidad, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

- CR3.1 La dimensión, chaflanes y calidad del producto a trazar y cortar se especifican en la documentación de trazado y corte, garantizando el criterio de sobrantes para maximizar el material en relación con la fabricación.
- CR3.2 La información de trazado, corte, mecanizado y conformado se genera, atendiendo a la maquinaria (cortadora, trenzadora, brochadora, entre otros) y al proceso de fabricación empleado (extracción de material, sin arranque de viruta, con arranque de viruta, entre otros).
- CR3.3 Los datos de trazado, corte, mecanizado y conformado para cada pieza (dimensiones, formas, tipo, entre otros), se establecen, atendiendo los requerimientos técnicos de las diferentes máquinas automáticas y tipo de material.
- CR3.4 Los elementos del producto codificados e identificados se recogen en los planos constructivos, atendiendo a los procesos de fabricación requeridos y, asegurando la inclusión de la documentación del proyecto para la realización de las operaciones.
- CR3.5 Los datos de programación de máquinas y robots se establecen, atendiendo los requerimientos del proceso de trazado, corte, mecanizado y conformado de chapas y perfiles, tipo de material y tipo de máquina o robot a emplear.
- CR3.6 Los ensayos y los cálculos iniciales de tipo se incluyen en la documentación técnica, atendiendo a la normativa aplicable de fabricación mecánica y a los niveles de calidad del elemento o producto.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Programas ofimáticos de producción general. Software de dibujo 2D y 3D. Sistemas de entrada. Sistemas de salida. Periféricos. Programas para máquinas automáticas con CNC utilizadas en construcciones metálicas y calderería. Programas para robots, manipuladores y sistemas de fabricación utilizados en construcciones metálicas y calderería.

#### Productos y resultados

Elaboración de planos constructivos y de montaje de estructuras metálicas. Definición de materiales y tratamientos en la fabricación y montaje de los productos de estructuras metálicas. Elaboración de información de trazado, corte, mecanizado y conformado de chapas y perfiles, de productos de estructuras metálicas.

#### Información utilizada o generada

Documentación técnica de los elementos y obras de construcciones metálicas. Normas aplicables. Métodos de verificación y control. Procesos operacionales de trazado, mecanizado, conformado, unión y montaje. Pliego de especificaciones técnicas, proyecto y planos. Lista de materiales. Instrucciones de trabajo. Hoja de ruta. Plan de calidad, plan de soldeo y plan de puntos de inspección del proceso. Registros de calidad. Procedimientos de manipulación de materiales. Normas sobre prevención de riesgos laborales y de protección del medioambiente.

## Unidad de competencia 3: realizar cálculos y planes de prueba en calderería y estructuras metálicas

Nivel: 3

Código: UC1147\_3

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

RP1: Realizar el análisis y los cálculos técnicos para dimensionar los productos de construcciones metálicas y de calderería, garantizando las especificaciones técnicas y las normas de calidad establecidas en el proyecto.

CR1.1 La estructura de los productos de construcciones metálicas y calderería se configura, atendiendo a los datos iniciales del proyecto (geometría, dimensiones, tipo de material, entre otros), asegurando los requisitos estéticos y de coste.

CR1.2 Las solicitaciones de esfuerzo o carga a las que están sometidos los productos de construcciones metálicas y calderería se determinan, analizando las acciones (acciones permanentes, variables, accidentales, entre otras) que las provocan y, garantizando las condiciones de uso y las especificaciones técnicas.

CR1.3 La resistencia (torsión, flexión, cizalladura, compresión, rotura, fluencia, entre otros) de los productos de construcciones metálicas y calderería, se calcula, atendiendo a las solicitaciones de esfuerzo de los materiales seleccionados y a la solución constructiva adoptada.

CR1.4 Los coeficientes de seguridad y de dilatación se aplican en los cálculos de los elementos y conjuntos, atendiendo a especificaciones técnicas, a los materiales seleccionados y a las cargas soportadas.

CR1.5 El dimensionado de los elementos y conjuntos se determina, atendiendo a las solicitaciones a los que están sometidos y a las dimensiones y especificaciones aportadas por el fabricante, garantizando la seguridad de la estructura prescrita en el manual del proyecto.

CR1.6 Los elementos normalizados (ábacos, prontuarios, tablas, entre otros) se seleccionan, atendiendo a las solicitaciones a los que están sometidos y las características aportadas por el fabricante.

RP2: Definir las maniobras de traslado de estructuras y obras de calderería, para determinar los medios a utilizar, las solicitaciones de esfuerzos y formas geométricas, cumpliendo las normas de transporte y tráfico, y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

CR2.1 Los medios de transporte y el proceso de maniobra de la carga, descarga o traslado de estructuras y depósitos, se seleccionan, perseverando la carga máxima de trabajo y de los centros de gravedad de los elementos o conjuntos.

CR2.2 Los puntos de tiro, amarre y volteo para el transporte y montaje de estructuras y depósitos, se determinan, asegurando los ángulos de trabajo, centros de gravedad y peso y, garantizando las condiciones de seguridad específicas del proceso, descritas en el PPRL (plan de prevención de riesgos laborales).

CR2.3 Los refuerzos necesarios en las zonas anexas a los puntos de amarre se calculan, atendiendo a las solicitaciones a las que están sometidos los elementos o conjuntos en las maniobras de carga, descarga y transporte.

CR2.4 El área de seguridad se establece, atendiendo a las dimensiones del elemento o conjunto y de los espacios para la maniobra de carga,

descarga o volteo y, garantizando un plan libre de objetos que puedan interferir en las labores de maniobras y condiciones seguras del entorno de trabajo.

RP3: Verificar elementos o conjuntos de construcciones metálicas y calderería, para comprobar el nivel de fiabilidad del producto de acuerdo con la normativa aplicable de calidad, cumpliendo con las normas sobre prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

CR3.1 Las inspecciones y ensayos de los productos de construcciones metálicas y calderería se realizan, asegurando el plan de verificación y control y, cumpliendo con los requisitos de calidad indicados en la norma de fabricación del proyecto.

CR3.2 Los puntos de inspección y verificación de los elementos y conjuntos de construcciones metálicas y calderería se determinan, garantizando el plan inspección descrito en el proyecto.

CR3.3 La verificación de las soldaduras se determina, utilizando un plan de soldeo, especificando los criterios de aceptación y el procedimiento de verificación establecido (líquidos penetrantes, radiografías, ultrasonidos, entre otros).

CR3.4 Las modificaciones aportadas por la supervisión de producción se estudian, permitiendo su adaptación a las necesidades de la fabricación y mejora del producto.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Programas ofimáticos de producción general. Software de dibujo 2D y 3D. Sistemas de entrada. Sistemas de salida. Periféricos. Programas de cálculo y diseño de estructuras metálicas y calderería.

#### Productos y resultados

Realización de análisis y cálculos técnicos en construcciones metálicas y de calderería. Definición de maniobras y traslados de estructuras metálicas y calderería. Verificación elementos o conjuntos de construcciones metálicas y calderería.

#### Información utilizada o generada

Documentación de proyectos de instalaciones. Pliego de especificaciones técnicas, proyecto y planos. Lista de materiales. Instrucciones de trabajo. Hoja de ruta. Plan de calidad, plan de soldeo y plan de puntos de inspección del proceso. Registros de calidad. Procedimientos de manipulación de materiales. Normas sobre prevención de riesgos laborales y de protección del medioambiente. Reglamentos (CTE DB SE-A es el Documento Básico de Seguridad Estructural de Acero del Código Técnico de la Edificación), Normas de Fabricación de Estructuras Metálicas EAE. Normas de las Comunidades Autónomas. Catálogos técnico-comerciales de los fabricantes de los materiales y equipos. Órdenes de trabajo.

### **Unidad de competencia 4: elaborar la documentación técnica de los productos de construcciones metálicas**

Nivel: 3

Código: UC1148\_3

## *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Dibujar los planos del producto diseñado y especificar las listas de materiales, para definir el producto, a partir de las especificaciones técnicas, atendiendo al proceso de fabricación de productos de construcciones metálicas, consiguiendo la calidad adecuada y respetando la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.
- CR1.1 La fabricación, mantenimiento y montaje (accesibilidad, utilización de herramientas normalizadas, facilidad de montaje, posibilidad de automatización, entre otros) se garantiza en la definición del producto.
  - CR1.2 Los planos se elaboran aplicando las normas de dibujo y requerimientos técnicos (formatos de planos, líneas de dibujo, acotación, tolerancias, vistas, secciones, entre otros).
  - CR1.3 Los ajustes y tolerancias se establecen de acuerdo con la función que desempeñan las piezas y el tipo de fabricación prevista.
  - CR1.4 El elemento se define para permitir su transporte y manipulación con seguridad, determinándose las dimensiones máximas de transporte, los componentes de sujeción, las protecciones en el transporte, el peso, u otros.
  - CR1.5 Los elementos se representan utilizando formas constructivas estandarizadas (entallas, estriados, tornillos, entre otras) con el fin de normalizar el producto y facilitar su fabricación e intercambiabilidad.
- RP2: Dibujar planos de automatización, de circuitos neumáticos, hidráulicos y eléctricos, para la definición del producto, a partir de las especificaciones técnicas.
- CR2.1 Los esquemas se elaboran aplicando las normas de dibujo y requerimientos técnicos (formatos de planos, líneas de dibujo, acotación, entre otras).
  - CR2.2 Los esquemas definidos se realizan ajustándose a la normativa aplicable en lo que se refiere a la seguridad, equipos, instalaciones y medio ambiente.
  - CR2.3 Los elementos que configuran el sistema se disponen para asegurar y facilitar su posterior mantenimiento.
- RP3: Elaborar el dossier técnico del producto (instrucciones de uso y mantenimiento, planos de conjunto, esquemas, listado de repuestos, entre otros) e informes técnicos relacionados con la factibilidad del diseño, necesidades de fabricación y, en su caso, puesta en servicio, contemplando los requisitos del proyecto o las normas de referencia.
- CR3.1 El mantenimiento del producto se garantiza elaborando las instrucciones y manuales necesarios siguiendo instrucciones de los fabricantes y especificaciones del producto.
  - CR3.2 La documentación (memorias, planos, esquemas, planos de montaje, de mantenimiento, presentación, u otra) se ordena y comprueba que está completa.
  - CR3.3 El procedimiento de elaboración del dossier se optimiza, empleando medios informáticos (bases de datos, procesador de texto, editores, u otros).
  - CR3.4 El informe se elabora contemplando los requisitos del proyecto o normas de referencia (especificaciones técnicas, materiales y productos, funcionalidad, mantenimiento, AMFE, análisis modal de fallos y efectos del producto y proceso, seguridad, costes, calidad,

medios de manipulación, almacenaje y transporte, garantía de suministros, entre otros).

CR3.5 El informe se elabora expresando de forma clara y ordenada las conclusiones obtenidas ajustándose a las instrucciones recibidas y requerimientos exigidos.

RP4: Mantener actualizada y organizada la documentación técnica necesaria para el desarrollo del producto.

CR4.1 Los «históricos» (AMFE u otros), se actualizan añadiendo las observaciones de calidad y fabricación, así como las modificaciones del producto, a lo largo de su fabricación y vida.

CR4.2 La documentación técnica se actualiza y organiza, permitiendo conocer la vigencia de la documentación existente (catálogos, revistas, manual de calidad, planos, u otra) e incorpora sistemáticamente las modificaciones que afecten a los planos y documentos técnicos.

CR4.3 La documentación se clasifica según normas establecidas y permite su fácil localización y acceso a la misma.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Aplicaciones informáticas específicas de diseño asistido por ordenador: CAD mecánico, eléctrico, neumático e hidráulico. Aplicaciones informáticas específicas de ofimática.

#### Productos y resultados

Planos de conjunto y despieces de productos de fabricación y montaje de construcciones metálicas. Listas de materiales. Dossier técnico. Manuales de uso y mantenimiento.

#### Información utilizada o generada

Normas de dibujo. Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente. Elementos normalizados. Planos de anteproyecto. Especificaciones. Manual de diseño. Catálogos comerciales. Esquemas y croquis.

### **Módulo formativo 1: definición de productos de calderería**

Nivel: 3

Código: MF1145\_3

Asociado a la UC: Definir productos de calderería

Duración: 150 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Analizar la documentación técnica, obteniendo los datos que permitan la elaboración de planos constructivos y de montaje de productos de calderería, desarrollando soluciones constructivas, aplicando procedimientos de cálculo y, cumpliendo con la normativa aplicable de calidad, prevención de riesgos laborales y protección de medio ambiente.

CE1.1 Identificar los parámetros referentes a la forma, dimensiones, funcionalidad, tolerancias, datos tecnológicos y acabado de cada producto, atendiendo a las normas de fabricación y los requerimientos exigidos de producción.

- CE1.2 En un supuesto práctico de adaptación de la estrategia constructiva del producto:
- Garantizar los requerimientos de ingeniería, atendiendo al cumplimiento de las características de proyecto.
  - Delimitar el espacio de instalación y zona de montaje, asegurando el área de trabajo.
- CE1.3 Identificar los procesos de fabricación (trazado, corte, mecanizado, conformado, entre otros) y soldeo de los productos, atendiendo a las características de la pieza y naturaleza del material.
- CE1.4 Interpretar planos de fabricación y montaje, relacionando cada elemento o conjunto con los procesos de fabricación y la secuencia de montaje, asegurando la trazabilidad de la ejecución.
- CE1.5 Seleccionar los elementos normalizados, atendiendo a las características mecánicas del elemento o conjunto para su incorporación a los planos de despiece.
- CE1.6 Precisar los parámetros de verificación y control de los productos de calderería en fabricación, asegurando la calidad exigida en el proyecto de ejecución.
- C2: Determinar los materiales necesarios para la fabricación y montaje de productos de calderería, que cumplen con los requisitos técnicos y la funcionalidad requerida, según los planos constructivos y la especificación de los materiales, cumpliendo con las normas de calidad y de prevención de riesgos laborales y ambientales protección de medio ambiente.
- CE2.1 En un supuesto práctico de selección de materiales, garantizando las características constructivas del proyecto:
- Asegurar el tamaño del material, verificando las medidas para garantizar el proyecto.
  - Analizar la naturaleza del elemento, confirmando su validez para el proyecto.
- CE2.2 Definir los materiales, codificándolos en cada fase del proceso, áreas o líneas de trabajo, atendiendo a las estrategias constructivas.
- CE2.3 Identificar los productos intermedios elaborados en fases anteriores y codificarlos en los listados de materiales, atendiendo a un proyecto de ejecución de calderería.
- CE2.4 Especificar los tratamientos de acabado, relacionándolos con la calidad descrita en un proyecto y finalidad de cada elemento o conjunto.
- C3: Elaborar documentación de trazado, corte, mecanizado y conformado de chapas y perfiles y la programación de máquinas automáticas de CNC (Control numérico por computadora) y de robot, atendiendo a los materiales definidos en los planos de montaje o construcción, cumpliendo con la normativa aplicable de calidad, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.
- CE3.1 En un supuesto práctico de aprovechamiento del material, garantizando la producción del número máximo de piezas posibles sobre la superficie existente de material a utilizar:
- Distribuir las secciones de piezas, maximizando el material.
  - Garantizar la calidad de acabado, anidando las piezas en el material base.

- CE3.2 Relacionar la información de trazado, corte, mecanizado y conformado con cada proceso, área de trabajo y maquinaria empleada, garantizando la seguridad y productividad.
- CE3.3 Definir los procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado para cada pieza, identificando los aspectos que intervienen en la fabricación en función de los requerimientos técnicos de las máquinas automáticas y tipo de material.
- CE3.4 Codificar, previa identificación de los elementos o conjuntos, relacionándolos con el proceso de fabricación.
- CE3.5 Definir los datos de programación de máquinas y robots, atendiendo a los requerimientos del proceso de trazado, corte, mecanizado y conformado de chapas y perfiles, tipo de material y tipo de máquina o robot a emplear.

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

C1 respecto a CE1.2.; C2 respecto a CE2.1.; C3 respecto a CE3.1.

Otras capacidades:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Reconocer el proceso productivo de la organización.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Habituar al ritmo de trabajo de la empresa.
- Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

### *Contenidos*

1. Representación gráfica usada en calderería
  - Representación gráfica de piezas y conjuntos.
  - Representación de desarrollos geométricos de superficies.
  - Trazado y marcado.
  - Documentación técnica de partida (lista de materiales, planos de despiece, entre otras)
  - Representación de elementos normalizados y simbología.
  - Análisis modal de fallos y efectos (AMFE) de diseño del producto.
  - Desarrollos geométricos.
  - Compás.
  - Reloj comparador.
  - Sistemas de representación gráfica.
2. Tecnología de fabricación en calderería
  - Procedimientos de fabricación.
  - Herramientas y utillajes.
  - Costes de los procesos de fabricación.
  - Técnicas de montaje en calderería
3. Técnicas de planificación de la producción usadas en calderería
  - Áreas de trabajo.
  - Líneas de trabajo.
  - Máquinas.
  - Hojas de ruta.

#### 4. Técnicas y procesos de corte y trazado térmico

Oxigás, plasma, láser.  
Parámetros de corte.  
Técnicas de programación del control numérico. Métodos de diseño de la pieza.  
Líneas de trazado.  
Sistemas de aprovechamiento de sobrantes.  
Técnicas de anidado.

#### 5. Mecanismos empleados en calderería

Cadenas cinemáticas.  
Mecanismos: levas, engranajes y cadenas.  
Mecanismos con elementos flexibles.  
Transmisión de potencia.

#### 6. Materiales empleados en calderería

Formas comerciales y moldes.  
Características y propiedades.  
Designación y clasificación de materiales  
Tipos de materiales.  
Acabados y tratamientos.

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

##### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 25 m<sup>2</sup> por alumno o alumna (espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la definición de productos de calderería, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

#### **Módulo formativo 2: diseño de productos de estructuras metálicas**

Nivel: 3

Código: MF1146\_3

Asociado a la UC: Definir productos de estructuras metálicas

Duración: 150 horas

## *Capacidades y criterios de evaluación*

- C1: Analizar la documentación técnica, obteniendo los datos que permitan la elaboración de planos constructivos y de montaje de productos de estructuras metálicas, desarrollando soluciones constructivas, aplicando procedimientos de cálculo y, cumpliendo con la normativa aplicable de calidad, prevención de riesgos laborales y protección de medio ambiente.
- CE1.1 Identificar parámetros referentes a la forma, dimensiones, funcionalidad, tolerancias, datos tecnológicos y acabado de cada producto, atendiendo a las normas de fabricación y los requerimientos exigidos de producción.
- CE1.2 En un supuesto práctico de selección de la estrategia constructiva, garantizando el cumplimiento de proyecto de ejecución:
- Atender los requerimientos de la ingeniería básica de producción, aseverando las condiciones de producción.
  - Elaborar un plano del espacio de instalación y montaje, describiendo las áreas de trabajo y la seguridad del entorno.
- CE1.3 Identificar los elementos estructurales (placas de anclaje, soportes, vigas, correas, arriostramientos), asociándolos con las características del producto y las solicitudes a los que está sometido.
- CE1.4 Relacionar el tipo de unión con las características del conjunto y las solicitudes a los que está sometido.
- CE1.5 Interpretar planos de fabricación y montaje, relacionando cada elemento o conjunto con los procesos de fabricación y la secuencia de montaje.
- CE1.6 Identificar los elementos normalizados, atendiendo a las características mecánicas del elemento o conjunto para su incorporación a los planos de despiece.
- C2: Determinar los materiales, asegurando la fabricación y el montaje de productos de estructuras metálicas con los requisitos técnicos y la su funcionalidad, atendiendo a los planos constructivos y la especificación de los materiales, cumpliendo con las normas de calidad y de prevención de riesgos laborales y protección de medio ambiente.
- CE2.1 En un supuesto práctico de identificación de características de materiales, verificando su naturaleza:
- Seleccionar la solución constructiva, atendiendo al tamaño, naturaleza, forma, entre otros.
  - Asociar los procedimientos de fabricación, atendiendo a los costes de producción.
- CE2.2 Definir materiales y codificados en cada fase del proceso, áreas o líneas de trabajo, atendiendo a las estrategias constructivas.
- CE2.3 Identificar los productos intermedios elaborados en fases anteriores, codificándolos en listados de materiales.
- CE2.4 Especificar tratamientos de acabado, relacionándolos con la tipología del producto, atendiendo a las especificaciones técnicas y a la finalidad de cada elemento o conjunto.
- C3: Elaborar documentación de trazado, corte, mecanizado y conformado de chapas y perfiles y la programación de máquinas automáticas de CNC y de robot, en función de los materiales definidos en los planos de montaje o construcción, cumpliendo con la normativa aplicable de calidad, de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

- CE3.1 Definir la dimensión, chaflanes, calidad del material a trazar y cortar, optimizando el aprovechamiento de material.
- CE3.2 Relacionar la información de trazado, corte, mecanizado y conformado con cada proceso, área de trabajo y maquinaria empleada, garantizando su concordancia con el proyecto de ejecución.
- CE3.3 Definir los procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado para cada pieza, identificando los aspectos que intervienen en la fabricación en función de los requerimientos técnicos de las máquinas automáticas y tipo de material.
- CE3.4 Identificar los elementos o conjuntos, relacionándolos con el proceso de fabricación y atendiendo a los requerimientos técnicos de las diferentes máquinas a utilizar y al tipo de material.
- CE3.5 Definir los datos de programación de máquinas y robots, garantizando los requerimientos del proceso de trazado, corte, mecanizado y conformado de chapas y perfiles, tipo de material y tipo de máquina o robot a emplear.
- CE3.6 En un supuesto práctico de elaboración de la documentación para la fabricación de un producto de estructuras metálicas:
  - Definir las características (dimensiones, geometría, calidad, entre otros) del material a utilizar, garantizando las características del producto final.
  - Realizar la programación de máquinas automáticas, de corte de CNC y robots asegurando el trazado, corte, mecanizado y conformado de productos de estructuras metálicas.

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

C1 respecto a CE1.2; C2 respecto a CE2.1; C3 respecto a CE3.6.

Otras capacidades:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Reconocer el proceso productivo de la organización.
- Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.
- Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar

#### *Contenidos*

1. Representación gráfica usada en construcciones metálicas
  - Representación gráfica de piezas y conjuntos.
  - Representación de desarrollos geométricos de superficies.
  - Trazado y marcado.
  - Documentación técnica de partida (Lista de materiales, planos de despiece, entre otros).
  - Representación de elementos normalizados y simbología.
  - Análisis modal de fallos y efectos (AMFE) de diseño del producto.
  - Desarrollos geométricos.
2. Tecnología de fabricación en construcciones metálicas
  - Procedimientos de fabricación.
  - Herramientas y utillajes.
  - Costes de los procesos de fabricación.
  - Técnicas de montaje en calderería.

3. Técnicas de planificación de la producción usadas en construcciones metálicas

Áreas de trabajo.  
Líneas de trabajo.  
Máquinas.  
Hojas de ruta.

4. Técnicas y procesos de corte y trazado térmico

Oxigás, plasma, láser.  
Parámetros de corte.  
Técnicas de programación del control numérico. Métodos de diseño de la pieza.  
Líneas de trazado.  
Sistemas de aprovechamiento de sobrantes.  
Técnicas de anidado.

5. Mecanismos empleados en construcciones metálicas

Cadenas cinemáticas.  
Mecanismos: levas, engranajes y cadenas.  
Mecanismos con elementos flexibles.  
Transmisión de potencia.

6. Materiales empleados en construcciones metálicas

Características y propiedades.  
Designación y clasificación de materiales  
Tipos de materiales.  
Acabados y tratamientos.

*Parámetros de contexto de la formación*

Espacios e instalaciones

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

- Taller de 25 m<sup>2</sup> por alumno o alumna (espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la definición de producto de estructuras metálicas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## Módulo formativo 3: aplicar técnicas de cálculo y planificación de pruebas en calderería y estructuras metálicas

Nivel: 3

Código: MF1147\_3

Asociado a la UC: Realizar cálculos y planes de prueba en calderería y estructuras metálicas

Duración: 180 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Definir elementos y conjuntos de productos de construcciones metálicas y calderería, atendiendo al análisis de la documentación técnica y los cálculos realizados, asegurando las especificaciones técnicas y las normas de calidad.

CE1.1 Resumir los datos iniciales del proyecto (geometría, dimensiones, tipo de material, entre otros), asociando los datos expuestos con los requisitos estéticos y de coste y, definiendo el diseño estructural inicial del producto de construcciones metálicas y calderería.

CE1.2 Identificar las acciones a las que están sometidos los productos de construcciones metálicas y calderería, obteniendo las solicitaciones de esfuerzo resultantes sobre el elemento o conjunto de construcciones metálicas y calderería.

CE1.3 Calcular los esfuerzos que intervienen en el cálculo del producto de construcciones metálicas y calderería (torsión, flexión, cizalladura, compresión, pandeo, entre otros), relacionando los datos expuestos con los materiales seleccionados y la solución constructiva adoptada.

CE1.4 Definir los coeficientes de seguridad y coeficientes de dilatación de los materiales, garantizando la resistencia y estabilidad de los productos de construcciones metálicas y calderería.

CE1.5 Definir las características geométricas y dimensionales de los elementos y conjuntos, asociándolos con las técnicas empleadas en la solución constructiva adoptada.

CE1.6 En un supuesto práctico de selección de útiles de trabajo en construcción metálica, atendiendo a los cálculos realizados y las dimensiones y especificaciones aportadas por el fabricante:

- Seleccionar los elementos normalizados, garantizando su conformidad con el proyecto y con los requisitos de seguridad.
- Describir las características aportadas por el fabricante, asegurando su cumplimiento.

C2: Definir las soluciones constructivas, garantizando el montaje y traslado de estructuras metálicas y obras de calderería, atendiendo a las solicitaciones de esfuerzos y formas geométricas y, cumpliendo con las normas de calidad y de prevención del medio ambiente.

CE2.1 En un supuesto práctico de análisis de los medios de transporte y el proceso de maniobra de carga, atendiendo al proyecto técnico:

- Perseverar la carga máxima de trabajo, garantizando la MMA (Masa máxima autorizada).
- Asegurar los centros de gravedad, perseverando la descomposición de fuerzas y esfuerzos.

CE2.2 Identificar los datos (ángulo de trabajo, centro de gravedad, peso, entre otros), permitiendo situar los puntos de tiro, amarre y volteo de los

- elementos de calderería y estructura metálica, en función de las maniobras y de las especificaciones técnicas, garantizando las condiciones de seguridad específicas.
- CE2.3 Calcular las solicitaciones a las que están sometidos los elementos o conjuntos en las maniobras de carga, descarga y transporte, seleccionando los refuerzos en las zonas anexas.
- CE2.4 Definir el espacio de trabajo, integrando las dimensiones del conjunto y espacios necesarios para las maniobras de carga (movimiento de grúas, rampas, entre otros) y colocación de estructuras auxiliares.
- C3: Definir el nivel de fiabilidad y calidad de los elementos y conjuntos de construcciones metálicas, aplicando procedimientos de verificación y control establecidos en el plan de pruebas, con base en la normativa aplicable de calidad, cumpliendo con las normas sobre prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.
- CE3.1 Identificar el procedimiento de las inspecciones y ensayos de los productos de construcciones metálicas y calderería, asociándolo con el plan de verificación y control.
- CE3.2 En un supuesto caso práctico de verificación de puntos de inspección de los elementos y conjuntos de construcciones metálicas:
- Indicar cada uno de los puntos de inspección, detectando la correlación con el proyecto de ejecución.
  - Garantizar el plan de inspección descrito en el proyecto de ejecución, explicando las características a cumplir.
- CE3.3 Identificar las pruebas y ensayos, destructivos y no destructivos, a realizar en las estructuras metálicas y elementos de calderería, garantizando el cumplimiento de los requisitos de calidad y seguridad requeridos en unas especificaciones técnicas.
- CE3.4 Explicar modificaciones de supervisión de producción, identificando las adaptaciones a las necesidades de fabricación y mejora del producto.
- C4: Definir los ensayos a realizar en las estructuras metálicas y elementos de calderería en función del uso, con el fin de comprobar el nivel requerido de fiabilidad y calidad del producto.
- CE4.1 Identificar y caracterizar las pruebas y ensayos, destructivos y no destructivos, que se pueden realizar en las estructuras metálicas y elementos de calderería, para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la calidad y seguridad requeridas en las especificaciones técnicas.
- CE4.2 Aplicar la normativa vigente en cuestión de ensayos y análisis en la construcción de estructuras metálicas y productos de calderería.
- CE4.3 En un caso práctico de definición de ensayos en un elemento de calderería.
- Definir las pruebas y ensayos a realizar en función de la normativa vigente.
  - Identificar los recursos humanos y materiales necesarios, para su realización y evaluación.
  - Determinar los costes necesarios para la ejecución de dichas pruebas.

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

C1 respecto a CE1.6.; C2 respecto a CE2.1; C3 respecto a CE3.2.

Otras capacidades:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Reconocer el proceso productivo de la organización.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Habituarse al ritmo de trabajo de la empresa.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar
- Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

### *Contenidos*

1. Grafostática aplicada a las construcciones metálicas
  - Composición, descomposición y equilibrio de fuerzas.
  - Estructuras trianguladas.
  - Cálculo gráfico de cerchas.
  - Momentos estáticos.
  - Centro de gravedad.
  - Momento de inercia.
2. Estudio analítico de elementos estructurales relativos a solicitaciones de esfuerzos y formas geométricas
  - Esfuerzo de tracción.
  - Esfuerzos de compresión.
  - Esfuerzos de cortadura.
  - Esfuerzos de flexión.
  - Esfuerzos de torsión.
  - Esfuerzos compuestos.
3. Construcciones metálicas. Tecnología constructiva. Normas y tablas
  - Vigas armadas de alma llena.
  - Vigas de celosía.
  - Nudos.
  - Placas base.
  - Anclajes.
  - Apoyos de vigas.
  - Soportes.
  - Pórticos.
  - Tuberías.
  - Calderas y depósitos.
  - Material de transporte.
4. Uniones de componentes y estructuras relativas a las soluciones constructivas
  - Características.
  - Cálculo práctico de uniones soldadas.
  - Soldeo en ángulo.
  - Soldeo a tope.
  - Aplicación de normas y tablas en uniones soldadas.
  - Deformaciones y tensiones en la unión soldada.
  - Cálculo práctico.
  - Aplicación de normas y tablas en uniones remachadas.
  - Cálculo práctico de uniones pegadas.
  - Aplicación de normas y tablas en uniones pegadas.

- Tornillos ordinarios, calibrados y de alta resistencia.
  - Cálculo práctico de uniones desmontables.
  - Aplicación de normas y tablas en uniones desmontables.
  - Uniones fijas.
  - Uniones desmontables.
5. Ensayos destructivos y no destructivos aplicados en construcciones metálicas
- Ensayos de propiedades mecánicas.
  - Ensayos tecnológicos.
  - Partículas magnéticas.
  - Líquidos penetrantes.
  - Ultrasonidos.
  - Rayos X.
6. Pruebas en construcciones metálicas
- Normativa. Procedimiento.
  - Uillaje y elementos.
  - Seguridad.

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

#### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 25 m<sup>2</sup> por alumno o alumna (espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con realización de los cálculos y planes de prueba en calderería y estructuras metálicas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

#### **Módulo formativo 4: documentación técnica para productos de construcciones metálicas**

Nivel: 3

Código: MF1148\_3

Asociado a la UC: ELABORAR LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE LOS PRODUCTOS DE CONSTRUCCIONES METÁLICAS

Duración: 180 horas

*Capacidades y criterios de evaluación*

- C1: Dibujar los planos de fabricación de elementos constructivos, recogiendo la información técnica necesaria para su posterior fabricación, empleando medios convencionales e informáticos, cumpliendo con los estándares de calidad y la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.
- CE1.1 Elegir el sistema de representación gráfica y la escala para cada elemento.
  - CE1.2 Representar de acuerdo con la normativa, los alzados, plantas, secciones y detalles, que forman parte de la información gráfica que contienen los planos.
  - CE1.3 Acotar las dimensiones de las piezas diseñadas en función del proceso de obtención de las mismas y aplicando las normas de referencia.
  - CE1.4 Especificar en los planos los datos tecnológicos del elemento diseñado (materiales, elementos normalizados, tratamientos térmicos o superficiales, calidades superficiales, normas aplicables, entre otros).
  - CE1.5 En un supuesto práctico de elaboración de la documentación técnica, en el que se proporcionan croquis e instrucciones generales, realizar planos de definición de productos de construcciones metálicas, cumpliendo con las normas y especificaciones requeridas.
- C2: Representar «esquemas» de circuitos neumáticos e hidráulicos, para la definición de la instalación, cumpliendo con las normas de calidad y normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.
- CE2.1 Identificar y caracterizar los elementos que intervienen en los circuitos neumáticos e hidráulicos.
  - CE2.2 Ordenar la información necesaria que aparece en un mismo plano.
  - CE2.3 Representar de acuerdo con la normativa, los esquemas neumáticos e hidráulicos, que forman parte de la documentación técnica referente a la fabricación del producto.
- C3: Elaborar el dossier técnico del producto diseñado, organizándolo y actualizándolo empleando medios convencionales e informáticos, contemplando los requisitos del proyecto o las normas de referencia.
- CE3.1 Elaborar las instrucciones y manuales necesarios para el uso y mantenimiento del producto desarrollado utilizando aplicaciones informáticas.
  - CE3.2 Elaborar el dossier del proyecto integrando (memorias, planos, esquemas, planos de montaje, características de los materiales, instrucciones de mantenimiento, normativa y reglamentación, u otros).
  - CE3.3 Describir los procedimientos de actualización de la información gráfica del proyecto, así como la gestión documental.

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

C1 respecto a CE1.5; C3 completa.

Otras capacidades:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
- Reconocer el proceso productivo de la organización.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Habituar al ritmo de trabajo de la empresa.
- Demstrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

## Contenidos

1. Representación gráfica aplicada al diseño de construcciones metálicas
  - Vistas, cortes y secciones. Croquis. La normalización.
  - Acotación según el proceso de fabricación.
  - Estado superficial. Tolerancias dimensionales y de forma.
  - Conjuntos.
  - Representación de elementos normalizados.
2. Sistemas de representación aplicados a las construcciones metálicas
  - Principios de la perspectiva caballera. Perspectiva caballera.
  - Principios de la perspectiva axonométrica. Perspectiva isométrica.
3. Representación de elementos y conjuntos en construcciones metálicas. Vistas
  - Uniones. Tipos. Características. Componentes. Características gráficas que definen una construcción metálica (naves industriales, calderería, conjunto de tuberías, entre otros).
4. Desarrollos geométricos e intersecciones aplicados en las construcciones metálicas
  - Cuerpos geométricos.
  - Transformaciones.
  - Intersecciones.
5. Diseño de productos de construcciones metálicas asistido por ordenador (CAD)
  - Programa CAD-CAM, 2D-3D Entidades de dibujo. Edición de objetos.
  - Dibujo de isométricas. Modelado tridimensional.
  - Modelos de superficies y sólidos.
  - Productos de calderería y estructuras metálicas.
6. Ofimática aplicada al diseño de construcciones metálicas
  - Procesadores de texto. Editores.
  - Bases de datos. Hojas de cálculo.
  - Presentaciones.
7. Gestión documental en construcciones metálicas
  - Organización de la información de un proyecto. Procedimientos de actualización de documentos.
8. Neumática e hidráulica en construcciones metálicas
  - Simbología y representación.
  - Equipos y elementos de los circuitos.
  - Válvulas. Actuadores. Mando. Regulación.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en

cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental.

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y de las técnicas relacionados con la elaboración de la documentación técnica de los productos de construcciones metálicas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), Ingeniería Técnica o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## ANEXO V

### Cualificación profesional: Producción en construcciones metálicas

FAMILIA PROFESIONAL: FABRICACIÓN MECÁNICA

Nivel: 3

Código: FME357\_3

#### *Competencia general*

Determinar los procesos operacionales y la programación de sistemas automáticos utilizados en construcciones metálicas y calderería, así como organizar y supervisar la producción, a partir de la documentación técnica del proceso, con criterios de calidad, cumpliendo con la normativa sobre prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

#### *Unidades de competencia*

- UC1151\_3: Planificar la fabricación y ejecución de construcciones metálicas
- UC1152\_3: Organizar la fabricación y ejecución de los procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado en construcciones metálicas
- UC1153\_3: Organizar la fabricación y ejecución de los procesos de unión y montaje de construcciones metálicas
- UC0592\_3: Supervisar la producción en fabricación mecánica

#### *Entorno Profesional*

##### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de fabricación mecánica, dedicado a determinar los procesos operacionales y la programación de sistemas automáticos utilizados en construcciones metálicas y calderería en entidades de naturaleza pública o privada, en grandes, medianas, pequeñas y microempresas tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de su actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

##### Sectores Productivos

Esta cualificación se ubica en el sector de la fabricación mecánica en el subsector de construcciones y carpintería metálica.

##### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

- Técnicos en construcción mecánica
- Encargados de montadores en construcciones metálicas
- Encargados de fabricación en construcciones metálicas

## Formación Asociada (750 horas)

### Módulos Formativos

MF1151\_3: Procesos de planificación en la fabricación y ejecución de construcciones metálicas (210 horas)

MF1152\_3: Organización de la fabricación y ejecución de los procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado en construcciones metálicas (210 horas)

MF1153\_3: Aplicar técnicas de organización y ejecución de los procesos de unión y montaje de construcciones metálicas (210 horas)

MF0592\_3: Supervisión y control de procesos de fabricación mecánica (120 horas)

### Unidad de competencia 1: planificar la fabricación y ejecución de construcciones metálicas

Nivel: 3

Código: UC1151\_3

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Definir los procesos de fabricación y ejecución de una estructura metálica o instalación de calderería para elaborar los órdenes de trabajo, identificando los parámetros recogidos en la documentación técnica y, cumpliendo con las especificaciones de fabricación.

CR1.1 Los planos de los elementos y conjuntos de una estructura metálica o instalación de calderería se interpretan, atendiendo a las normas de representación gráfica de proyecto, para definir el proceso de fabricación y ejecución.

CR1.2 Las fases de trabajo se definen, atendiendo a las operaciones de fabricación y ejecución, secuenciación, métodos de trabajo, tiempos de fabricación, estándares de calidad y control, y a la cualificación y homologación de los operarios.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo se elaboran, atendiendo a las máquinas y herramientas del proyecto, así como sus parámetros de uso, las especificaciones técnicas, los utillajes y elementos auxiliares necesarios, la seguridad aplicable y el mantenimiento preventivo.

CR1.4 Las características de fabricación y ejecución de las operaciones a realizar sobre el material (bordes, chaflanes, avellanados, entre otros) y las tolerancias dimensionales y geométricas se identifican en los planos, garantizando el acabado del producto.

CR1.5 La hoja de ruta de los elementos y conjuntos se definen, atendiendo a la distribución en planta, el flujo de fabricación del taller y los procesos de transporte y montaje, garantizando la trazabilidad del producto.

CR1.6 La información obtenida de la aplicación del Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) se utiliza, definiendo los procesos de ejecución de una estructura metálica o instalación de calderería para evitar fallos en el sistema de fabricación y sus consecuencias.

RP2: Seleccionar las materias primas, consumibles, máquinas, herramientas y utillaje necesarios para la fabricación y ejecución de elementos y obras de construcciones metálicas, asegurando la documentación técnica y los procedimientos seleccionados, cumpliendo con las especificaciones de fabricación y calidad requerida e proyecto.

CR2.1 Las características dimensionales, geométricas, de acabado y calidad de las materias primas y consumibles requeridas se identifican en el

plano, garantizando las especificaciones de fabricación y calidad establecidas en la documentación técnica y, atendiendo a los procedimientos seleccionados.

- CR2.2 Las materias primas se seleccionan, atendiendo a los parámetros dimensionales, de acabado y la disponibilidad en el almacén para cumplir con los parámetros del proceso de trabajo definido.
- CR2.3 Las especificaciones técnicas (dimensión y posición de los elementos de una estructura metálica y/o conjunto de calderería) se atienden, procesando el plano de despiece.
- CR2.4 El listado de materiales se elabora, atendiendo a la documentación técnica facilitada para garantizar su disponibilidad en el desarrollo de las operaciones proceso de fabricación y ejecución de una estructura metálica y/o conjunto de calderería.
- CR2.5 Las máquinas y herramientas se seleccionan, respondiendo a los procesos y parámetros definidos en la documentación técnica, teniendo en cuenta si estos son manuales o sistemas automatizados o robotizados.
- CR2.6 Los utillajes requeridos se preparan según especificaciones de la documentación técnica, atendiendo a las referencias de posicionamiento, alineaciones y fijaciones para garantizar el desarrollo de las operaciones proceso de fabricación y ejecución de una estructura metálica y/o conjunto de calderería.

RP3: Asignar recursos humanos para la realización de las tareas definidas en los procesos de fabricación y ejecución de los elementos y obras de construcción metálica, atendiendo a su nivel de cualificación y a los tiempos disponibles, asegurando la viabilidad técnica y económica, cumpliendo con la normativa aplicable en ejecución de estructuras metálicas y sobre prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

- CR3.1 Las máquinas e instalaciones se disponen, garantizando el flujo de materiales y las normas de distribución en planta de los procesos de trazado, corte, mecanizado, conformado, unión y montaje en taller y en obra.
- CR3.2 La secuenciación de las operaciones se enfoca, garantizando las fases de fabricación en función de los caminos críticos, entradas y salidas de materiales, cuellos de botella y desplazamientos para mejorar el flujo de los materiales y disminuir el tiempo de fabricación y ejecución.
- CR3.3 La planta de maquinaria e instalaciones se distribuye, asegurando los criterios sobre prevención de riesgos laborales, calidad, respeto al medio ambiente, minimizando los tiempos de los ciclos de trazado, corte, mecanizado y conformado, para conseguir los objetivos de producción descritos en la hoja de trabajo (tiempos, productividad, entre otros).
- CR3.4 El plan de producción se elabora, atendiendo a los tiempos y recursos asignados en el proyecto, cumpliendo con las normas sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales específicas del proyecto.
- CR3.5 El plan de producción se revisa periódicamente, optimizando costes y minimizando posibles desviaciones para garantizar el producto final.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Programas ofimáticos de producción general. Programas informáticos de planificación y monitorización de sistemas. Programas informáticos de planificación y

organización de la fabricación y ejecución y programas informáticos de monitorización de sistemas. Programas para máquinas automáticas con CNC utilizadas en construcciones metálicas. Programas para robots, manipuladores y sistemas de fabricación utilizados en construcciones metálicas. Instrumentos de medición y comprobación. Sistemas de entrada. Sistemas de salida. Periféricos.

#### Productos y resultados

Definición de los procesos de fabricación y ejecución de estructuras metálicas y/o conjuntos de calderería. Selección de materias primas, consumibles, máquinas, herramientas y utillaje de fabricación y ejecución de elementos y obras de construcciones metálicas. Selección de recursos humanos para la fabricación metálica.

#### Información utilizada o generada

Documentación técnica de los elementos y obras de construcciones metálicas. AMFE de producto y proceso. Normas aplicables. Métodos de verificación y control. Procesos operacionales de trazado, mecanizado, conformado, unión y montaje. Pliego de especificaciones técnicas, proyecto y planos. Lista de materiales. Instrucciones de trabajo. Hoja de ruta. Programación CNC/CAD-CAM. Plan de calidad, plan de soldeo y plan de puntos de inspección del proceso. Procedimientos de manipulación de materiales. Normas sobre prevención de riesgos laborales y de protección del medioambiente.

### **Unidad de competencia 2: organizar la fabricación y ejecución de los procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado en construcciones metálicas**

Nivel: 3

Código: UC1152\_3

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

RP1: Programar los procesos operativos de trazado, corte, mecanizado y conformado en construcciones metálicas para la ejecución de producto, atendiendo a la documentación técnica y las órdenes de trabajo, cumpliendo con las normas sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.

CR1.1 Las operaciones de trazado, mecanizado y conformado se programan, atendiendo a la temporalización determinada en el plan de producción, y las hojas de ruta, para cumplir los tiempos de fabricación.

CR1.2 El plan de producción y la información para la fabricación (planos, sistemas de apoyo, herramientas, entre otros) se comunica a los operarios, garantizando el conocimiento de las tareas a desarrollar, la planificación y temporización.

CR1.3 Las órdenes de trabajo se distribuyen en cada área, en dispensadores de documentación, garantizando la accesibilidad de los operarios a información de producción.

CR1.4 El utillaje (cuchillas, brocas, hojas de sierras, entre otros) de los equipos y herramientas (cizallas, taladros, sierras, entre otras) se prepara, atendiendo a las especificaciones técnicas y, asegurando el cumplimiento de los criterios de calidad, para garantizar el proceso de fabricación.

CR1.5 Los equipos y utillaje de transporte y elevación (grúas, polipastos, trácteles, entre otros) de elementos y conjuntos, se disponen, atendiendo al proceso de producción y a las características requeridas en condiciones de seguridad.

RP2: Verificar la ejecución de las operaciones de trazado, corte, mecanizado y conformado para asegurar la fabricación de elementos y obras de construcciones metálicas garantizando la calidad indicada en el proyecto de construcción.

CR2.1 Las máquinas, equipos o instalaciones y su utillaje se examinan, asegurando las condiciones de trabajo y funcionalidad.

CR2.2 La materia prima y los consumibles a utilizar en los procesos de fabricación se inspeccionan, asegurando el cumplimiento de las especificaciones del pliego de características técnicas.

CR2.3 Las pruebas previas a la fabricación de los programas de las máquinas se realizan, comprobando su funcionamiento descrito en el manual del fabricante.

CR2.4 Los procesos operativos (preparación del metal base, trazado, corte térmico, entre otros) se desarrollan, cumpliendo la secuencia y orden establecido en el plan de producción, para evitar defectos de fabricación y garantizar las exigencias de seguridad y calidad del procedimiento.

CR2.5 Las operaciones del proceso de fabricación metálica se comprueban, asegurando la aplicación de las especificaciones recogidas en las ordenes de trabajo para garantizar el acabado de la pieza.

CR2.6 Las características geométricas, dimensionales y superficiales se verifican, empleando instrumentos de control calibrados (distanciómetros, niveles, peines de radios, entre otros), verificando su conformidad con las especificaciones técnicas del proyecto (tolerancias, acabado, entre otras).

RP3: Registrar los resultados de las mediciones y comprobaciones realizadas en la ejecución de los procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado en construcciones metálicas para evaluar el cumplimiento del plan de calidad de fabricación.

CR3.1 Las mediciones y comprobaciones de las variables de control definidas en el plan de calidad relativa a las operaciones de trazado, corte, mecanizado y conformado se registran, ordenadamente en el plan de puntos de inspección para mantener la trazabilidad de la información.

CR3.2 Las desviaciones de tolerancias o especificaciones especificadas en el plan de calidad se analizan, interpretando los registros anotados en el plan de puntos de inspección, valorando la conformidad o disconformidad del producto.

CR3.3 Las desviaciones producidas en los elementos o conjuntos se comprueban en el desarrollo del proceso, atendiendo a los parámetros detallados en el pliego de especificaciones (tolerancia, inferencia, entre otros).

CR3.4 La documentación con los registros de verificación de los parámetros técnicos especificados y los ajustes realizados se codifica, almacenando la información según las normas de calidad, completando el histórico para analizar su evolución.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Programas ofimáticos. Programas informáticos de planificación y organización de la fabricación y ejecución y programas informáticos de monitorización de sistemas. Programas para máquinas automáticas con CNC utilizadas en construcciones metálicas.

Programas para robots, manipuladores y sistemas de fabricación utilizados en construcciones metálicas. Instrumentos de medición y comprobación.

Productos y resultados

Programación de los procesos operativos de trazado, corte, mecanizado y conformado en construcciones metálicas. Verificación de la ejecución de las operaciones de trazado, corte, mecanizado y conformado de fabricación. Registro de resultados de mediciones y comprobaciones realizadas en la ejecución de procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado.

Información utilizada o generada

Documentación técnica de los elementos y obras de construcciones metálicas. AMFE de producto y proceso. Normas aplicables. Métodos de verificación y control. Manuales de mantenimiento de máquinas, equipos e instalaciones. Manuales de programación CNC/CAD-CAM. Procesos operacionales de trazado, mecanizado, conformado, unión y montaje. Pliego de especificaciones técnicas, proyecto y planos. Lista de materiales. Instrucciones de trabajo. Hoja de ruta. Plan de calidad, plan de soldeo y plan de puntos de inspección del proceso. Registros de calidad. Procedimientos de manipulación de materiales. Normas sobre prevención de riesgos laborales y de protección del medioambiente.

### **Unidad de competencia 3: organizar la fabricación y ejecución de los procesos de unión y montaje de construcciones metálicas**

Nivel: 3

Código: UC1153\_3

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

RP1: Programar los procesos operativos de unión y montaje en construcciones metálicas para la ejecución del producto, atendiendo a la documentación técnica y las órdenes de trabajo, cumpliendo con las normas prevención de riesgos laborales y de protección del medioambiente.

CR1.1 Las operaciones de unión y montaje se definen, asegurando el plan de fabricación y ejecución elaborado, y las hojas de proceso, para garantizar la trazabilidad y viabilidad del proyecto.

CR1.2 El plan de producción y la información necesaria para la fabricación (planos, sistemas de apoyo, herramientas, entre otros) se comunica a los operarios, garantizando el conocimiento de las tareas a desarrollar, la planificación y temporización.

CR1.3 Las órdenes de trabajo se distribuyen en cada área o zona de trabajo, en dispensadores de documentación, garantizando la accesibilidad de los operarios a la información de producción.

CR1.4 El utillaje (gatos hidráulicos, cuñas, tensores, entre otros) se prepara, atendiendo a las especificaciones técnicas y, asegurando el cumplimiento de los criterios de calidad para garantizar el proceso de fabricación.

CR1.5 Los equipos y utillaje de elevación y transporte (grúas, polipastos, entre otros) de los elementos y conjuntos, se disponen, ajustándose al proceso de unión y montaje.

CR1.6 Las condiciones de unión (tipos de materiales que se van a unir, espesores, demasías, entre otros) y el método de soldeo (técnica que se debe emplear, equipos y parámetros, material de aportación, preparación de bordes, posición y secuencias precalentamiento y

temperatura entre pasadas, tratamiento postsoldo) se definen, garantizando el proyecto de ejecución.

RP2: Verificar la ejecución de las operaciones de unión y montaje para asegurar la fabricación de los elementos y obras de construcciones metálicas, garantizando las especificaciones del proyecto de construcción.

CR2.1 Las máquinas, equipos o instalaciones y su utillaje se examinan, asegurando las condiciones de trabajo y, cumpliendo con las normas de prevención y riesgos laborales para la realización de las operaciones de unión y montaje.

CR2.2 La materia prima y los consumibles a utilizar en los procesos de unión y montaje se inspeccionan, asegurando el cumplimiento de las especificaciones del pliego de características técnicas y, garantizando la calidad requerida del producto final elaborado.

CR2.3 Los procesos operativos (preparación del metal base, limpieza de superficies, preparación de bordes, entre otros) se desarrollan, cumpliendo la secuencia y orden establecido en el plan de producción para evitar defectos de fabricación y garantizar las exigencias de seguridad y calidad del procedimiento.

CR2.4 Las operaciones desarrolladas durante el proceso de unión y montaje se comprueban, asegurando la aplicación de las especificaciones recogidas en las ordenes de trabajo para garantizar el acabado de la pieza.

CR2.5 Las características geométricas, dimensionales y superficiales obtenidas se comprueban, empleando instrumentos de verificación y control calibrados (distanciómetros, niveles, peines de radios, entre otros) y, verificando su conformidad con las especificaciones técnicas del proyecto (tolerancias, acabado, entre otras).

CR2.6 Las discontinuidades producidas en los procesos de unión y montaje se comprueban, empleando ensayos destructivos y no destructivos, y verificando la calidad de las uniones en función de los criterios de validación.

RP3: Registrar los resultados de las mediciones y comprobaciones realizadas en la ejecución de los procesos de unión y montaje en construcciones metálicas para evaluar el cumplimiento del plan de calidad establecido.

CR3.1 Las mediciones y comprobaciones de las variables de control definidas en el plan de calidad se registran ordenadamente, incluyéndolas en el plan de puntos de inspección.

CR3.2 Las desviaciones respecto a las tolerancias y especificaciones en el plan de calidad se analizan, interpretando los registros anotados en el plan de puntos de inspección para valorar la conformidad del producto y proceso.

CR3.3 Las correcciones de las desviaciones producidas en las operaciones de unión y montaje se planifican, atendiendo al pliego de especificaciones técnicas del proyecto.

CR3.4 La documentación con los registros de verificación y control de los parámetros técnicos especificados y los ajustes realizados se registran, atendiendo a las normas de calidad, completando el histórico de sucesos para analizar su evolución.

## *Contexto profesional*

### Medios de producción

Programas ofimáticos. Programas informáticos de planificación y organización de la fabricación y ejecución y programas informáticos de monitorización de sistemas. Instrumentos de medición y comprobación.

### Productos y resultados

Organización de fabricación y ejecución de los procesos de unión y montaje de construcciones metálicas. Verificación de la ejecución de las operaciones de unión y montaje. Registro de los resultados de las mediciones y comprobaciones realizadas en la ejecución de los procesos de unión y montaje en construcciones metálicas.

### Información utilizada o generada

Documentación técnica de productos. AMFE de productos y procesos. Normas. Métodos de control de piezas. Procedimientos homologados de soldeo. Procesos operacionales de montaje y reparación. Normas de prevención de riesgos laborales y ambientales. Pliego de especificaciones técnicas, proyecto y planos. Lista de materiales. ordenes de trabajo. Hoja de ruta. Plan de calidad, plan de soldeo y plan de puntos de inspección del proceso. Registros de calidad. Procedimientos de manipulación de materiales. Normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medioambiente. Plan de fabricación. Plan de elaboración. Plan de producción. Proyecto de ejecución.

## **Unidad de competencia 4: supervisar la producción en fabricación mecánica**

Nivel: 3

Código: UC0592\_3

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

RP1: Supervisar los procesos de fabricación y el rendimiento del trabajo, resolviendo las anomalías y contingencias, para cumplir con los objetivos de la producción.

CR1.1 Las incidencias surgidas en el proceso o en la calidad de la pieza se resuelven, facilitando la actuación de las personas a su cargo.

CR1.2 Los datos referentes a la ocupación de trabajadores, máquinas y recursos consumidos, se comparan con la distribución de recursos asignados en el tiempo, corrigiendo las desviaciones detectadas.

CR1.3 Las materias primas o materiales que se deben procesar, herramientas y utillajes, se proveen en función de la fecha programada de comienzo y terminación de la producción.

CR1.4 Las desviaciones de la producción, con respecto al programa, se subsanan reasignando tareas o ajustando la programación.

RP2: Gestionar un grupo de trabajo, a fin de conseguir el mayor rendimiento de los recursos humanos y materiales, cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

CR2.1 Las políticas y procedimientos de la organización se difunden entre los miembros que la constituyen para que estén informados de la situación y marcha de la misma, fundamentalmente en los aspectos de calidad y productividad.

- CR2.2 La distribución, asignación y coordinación de tareas y responsabilidades, se realizan de acuerdo con las características de los medios disponibles, conocimientos y habilidades de los trabajadores.
- CR2.3 El grupo de trabajo se dirige con criterios de minimizar el coste, fabricar en los plazos establecidos y con la calidad fijada.
- CR2.4 Las actitudes negativas o positivas, se detectan encauzándolas mediante una adecuada comunicación y motivación y teniendo en cuenta los cauces de promoción e incentivación y la resolución de conflictos.
- CR2.5 Las competencias del personal se diagnostican, permitiendo conocer las necesidades formativas, establecer un plan de formación, evaluar sus resultados y actuar en consecuencia.
- CR2.6 Las instrucciones y órdenes se transmiten con claridad y precisión, permitiendo a los operarios preparar los materiales y las máquinas, así como realizar los trabajos con la eficacia, calidad y seguridad establecidas.
- RP3: Gestionar la información requerida para conducir y supervisar la producción asegurando la rigurosidad de los datos y disponibilidad en el momento establecido.
- CR3.1 La información de producción relativa al proceso se gestiona, garantizando su control, actualización, fácil accesibilidad, difusión y conocimiento.
- CR3.2 La información recibida y la generada se transmite y comunica a los trabajadores de manera eficaz e interactiva.
- CR3.3 La evolución de la producción y sus incidencias se conocen de manera constante a través de la información recibida y generada.
- CR3.4 El historial de máquinas e instalaciones, la ficha técnica y de producción, u otra relevante se mantiene actualizado gracias a la gestión de la información.
- CR3.5 La información se clasifica y archiva de forma eficaz, en el soporte establecido.
- RP4: Programar las acciones de mantenimiento al objeto de tener operativas las instalaciones y equipos, minimizando las interferencias con la producción.
- CR4.1 El estado operativo de las instalaciones y máquinas, se revisa para establecer los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo.
- CR4.2 Las acciones que se deben realizar, así como su frecuencia se establecen en los programas de mantenimiento de usuario.
- CR4.3 Los manuales de actuación para el mantenimiento correctivo se elaboran en colaboración con los departamentos implicados, aportando las soluciones que interfieran menos en la producción.
- CR4.4 La información necesaria para el mantenimiento se recoge y transmite, quedando reflejadas dichas acciones en el programa de producción.
- RP5: Hacer cumplir las medidas de protección y de prevención de riesgos laborales y medio ambientales que deben ser adoptadas en cada caso, en lo referente a los equipos, los medios y al personal.
- CR5.1 La Información y la formación se transmite a los trabajadores a su cargo, permitiendo el cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales.
- CR5.2 La realización de trabajos se supervisa, garantizando el cumplimiento de las normas de seguridad y conservación del medio ambiente establecidas.

- CR5.3 Las medidas de seguridad, aplicables en equipos y máquinas, se recuerdan mediante carteles bien visibles colocados en los puestos de trabajo.
- CR5.4 Las medidas en caso de accidente establecidas en el plan de prevención se aplican, analizando las causas que lo han producido y se toman las medidas correctivas.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Programas informáticos de gestión de recursos y de mantenimiento.

#### Productos y resultados

Coordinación de los recursos humanos. Supervisión de la producción. Información de control de producción. Control del mantenimiento. Supervisión del cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

#### Información utilizada o generada

Programas de fabricación. Planos y órdenes de fabricación. Datos sobre el personal (ocupación, responsabilidad, rendimiento) Fichas de seguimiento y control. Programa de mantenimiento preventivo. Normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y protección del medioambiente. Normas, instrucciones y manual de calidad de fabricación. Hojas de ruta. Partes de fabricación: producción, tiempos, accidentes, incidencias. Hojas de propuestas de mejoras al proceso. Informes sobre actuaciones de control de calidad.

### **Módulo formativo 1: procesos de planificación en la fabricación y ejecución de construcciones metálicas**

Nivel: 3

Código: MF1151\_3

Asociado a la UC: Planificar la fabricación y ejecución de construcciones metálicas

Duración: 210 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Explicar los procesos de fabricación y ejecución de estructuras metálicas y conjuntos de calderería, atendiendo a las órdenes de trabajo e, identificando los parámetros recogidos en la documentación técnica cumpliendo con las especificaciones de fabricación y calidad requerida.

CE1.1 En un supuesto práctico de planificación de la fabricación y ejecución de una construcción, atendiendo a las especificaciones del cliente y/o proyecto técnico:

- Interpretar la documentación técnica (planos, especificaciones, AMFE, entre otros), determinando las fases del proceso de fabricación.
- Elaborar la hoja de ruta, atendiendo a la distribución en planta, el flujo de fabricación del taller y los procesos de transporte y montaje.

CE1.2 Definir las fases de trabajo con sus operaciones de fabricación y ejecución, garantizando el desarrollo coordinado del proyecto de construcción de la estructura metálica o conjuntos de calderería.

CE1.3 Definir las instrucciones de trabajo del proceso de fabricación y ejecución de un elemento o conjunto de una estructura metálica y/o conjunto de

- calderería, atendiendo a las especificaciones técnicas y, facilitando el proceso de fabricación.
- CE1.4 Identificar en los planos los detalles de fabricación y ejecución de las operaciones a realizar sobre el material, las tolerancias dimensionales y geométricas y la calidad superficial y/o tratamientos de acabado, garantizando la calidad de acabado exigida en el proyecto.
- CE1.5 Definir la hoja de ruta de los elementos y conjuntos, atendiendo a la distribución en planta, el flujo de fabricación del taller y los procesos de transporte y montaje.
- CE1.6 Precisar los procesos de fabricación y ejecución de una estructura metálica y/o conjunto de calderería, teniendo en cuenta la información obtenida de la aplicación del Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) para evitar posibles fallos potenciales en el sistema de fabricación y sus consecuencias.
- C2: Determinar las materias primas, consumibles requeridos, máquinas, herramientas y utillaje, atendiendo a las especificaciones de fabricación y calidad requerida y a la tipología de fabricación y ejecución de elementos y obras de construcciones metálica.
- CE2.1 Identificar en el plano las características dimensionales, geométricas, de acabado y calidad de las materias primas y consumibles requeridas para cumplir con las especificaciones de fabricación y calidad requerida establecidas en la documentación técnica, atendiendo a los procedimientos seleccionados.
- CE2.2 Seleccionar las materias primas, atendiendo a los parámetros dimensionales, de acabado y la disponibilidad en el almacén, cumpliendo con los parámetros del proceso de trabajo definido.
- CE2.3 Identificar en el plano de despiece las especificaciones técnicas, dimensión y posición de los elementos de una estructura metálica y/o conjunto de calderería detalladas procesando su plano de despiece.
- CE2.4 Elaborar el listado de materiales, partiendo de la documentación técnica facilitada, garantizando su disponibilidad en el desarrollo de las operaciones proceso de fabricación y ejecución de una estructura metálica y/o conjunto de calderería.
- CE2.5 En un supuesto práctico de selección de máquinas y herramientas, atendiendo a la documentación técnica de proyecto:
- Comprobar el estado de las máquinas y herramientas, garantizando su funcionalidad para el trabajo a realizar.
  - Seleccionar las máquinas y herramientas, verificando su validez para el proyecto.
- CE2.6 Preparar los utillajes, atendiendo a las referencias de posicionamiento, alineaciones y fijaciones establecidas en las especificaciones de la documentación técnica facilitada, garantizando el desarrollo de las operaciones del proceso de fabricación y ejecución de una estructura metálica y/o conjunto de calderería.
- C3: Precisar los recursos humanos necesarios en la fabricación y ejecución de los elementos y obras de construcción metálica, atendiendo a su nivel de cualificación y los tiempos disponibles, asegurando la viabilidad técnica y económica y cumpliendo con la normativa aplicable, en ejecución de estructuras metálicas y sobre prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

- CE3.1 Definir las máquinas o instalaciones dispuestas en las construcciones metálicas y calderería, garantizando el flujo de materiales y normas de distribución en la planta de procesos.
- CE3.2 En un supuesto práctico de programar la ejecución de una construcción metálica, garantizando el producto final:
- Interpretar las instrucciones de trabajo y documentación técnica generada en la planificación del proceso de fabricación y ejecución de una construcción metálica, realizando la distribución en planta y flujo del proceso, atendiendo a la hoja de ruta fijada en función de las entradas y salidas de materiales, cuellos de botella y desplazamientos para mejorar el flujo de los materiales y disminuir el tiempo de fabricación y ejecución.
  - Asignar los recursos necesarios cumpliendo las normas sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales, revisando el plan de producción y realizar ajustes.
  - Documentar el proceso de forma clara y ordenada, atendiendo a las características de proyecto.
- CE3.3 Aplicar técnicas de distribución en planta de maquinaria e instalaciones, asegurando los criterios sobre prevención de riesgos laborales, calidad, respeto al medio ambiente, minimizando los tiempos de los ciclos de trazado, corte, mecanizado y conformado y, consiguiendo los objetivos de producción.
- CE3.4 Explicar el plan de producción atendiendo a los tiempos y recursos, definiendo los recursos asignados y cumpliendo las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- CE3.5 Asociar el plan de producción con la optimización de costes y minimizando posibles desviaciones, garantizando el producto final.

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

C1 respecto a CE1.1; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

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

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

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

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

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

## *Contenidos*

1. Interpretación de planos de conjunto, montaje y de detalle relativos a la planificación de la fabricación y ejecución de construcciones metálicas

Sistemas de representación gráfica.

Acotación. Disposición global de cotas.

Tolerancias dimensionales.

Calidad y posición de la zona de tolerancia.

Ajustes.

Verificación.

- Tolerancias geométricas.
  - Planos de conjunto.
  - Planos de detalle.
  - Planos de montaje.
  - Interpretación de los símbolos utilizados en los planos de fabricación.
2. Representación gráfica de elementos y/o conjuntos de una estructura metálica y/o conjunto de calderería relativos a las especificaciones de construcciones metálicas
- Los dibujos de conjunto: características. Cuadro de rotulación. Marcas y lista de materiales.
  - Representación de tolerancias dimensionales, geométricas y superficiales.
  - Representación de métodos de unión. Fijas y desmontables.
  - Representación de materiales.
  - Representación de tratamientos térmicos, termoquímicos, electroquímicos.
  - Representación de formas normalizadas (perfiles, soldaduras y otros).
  - Croquización de soluciones constructivas de elementos y utillajes para procesos de fabricación. Diseño asistido por ordenador.
  - Programas informáticos.
  - Impresión de planos.
3. Recursos empleados en la ejecución de construcciones metálicas relacionados con la tipología de fabricación
- Clasificación de materiales metálicos.
  - Formas comerciales y sus características y propiedades.
  - Materiales consumibles.
  - Tipos y características.
  - Maquinaria, herramientas y utillaje para la ejecución de construcciones metálicas y sus parámetros.
  - Cualificación de los operarios.
  - Homologación de soldadores.
4. Elaboración de documentación técnica relativa a los procesos de producción en estructuras metálicas y conjuntos de calderería
- Lista de materiales.
  - Instrucciones de trabajo.
  - Hojas de ruta.
  - Hojas de procesos.
  - Cálculo de tiempos y coste en los procesos de ejecución de construcciones metálicas.
  - Plan de producción.
5. Programación y control de la producción relativa a los tiempos de ejecución estructuras metálicas y conjuntos de calderería
- Planificación de la producción.
  - Problemas de planificación de la producción.
  - Capacidad de producción.
  - Carga de trabajo.
  - Asignación y secuenciación de cargas de trabajo.
  - Rutas de producción.
  - Diagrama del proceso y su simbología.
  - Métodos de planificación y seguimiento de la producción: Camino crítico PERT, GANTT, ROY, coste mínimo.
  - Distribución en planta del taller.
  - Fases y técnicas de control de la producción.

Estadística aplicada al control de la producción.  
Supervisión de procesos.  
Reprogramación.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 25 m<sup>2</sup> por alumno o alumna (espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la planificación en la fabricación y ejecución de construcciones metálicas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

### **Módulo formativo 2: organización de la fabricación y ejecución de los procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado en construcciones metálicas**

Nivel: 3

Código: MF1152\_3

Asociado a la UC: Organizar la fabricación y ejecución de los procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado en construcciones metálicas

Duración: 210 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Categorizar los procesos operativos de trazado, corte, mecanizado y conformado en construcciones metálicas para la ejecución del producto garantizando las especificaciones de proyecto.

- CE1.1 Explicar las operaciones de trazado, mecanizado y conformado, asegurando el cumplimiento del tiempo descrito para este desarrollo en el plan de producción.
- CE1.2 Explicar el plan de producción e información de la fabricación, interpretando los procedimientos descritos en el proyecto y garantizando su difusión.
- CE1.3 Describir la distribución de las órdenes de trabajo por áreas, definiendo la información de proyecto, interpretando su influencia en el sistema de producción.

- CE1.4 En un supuesto práctico de preparación de herramientas y equipos en construcciones metálicas, garantizando las necesidades de producción:
- Seleccionar el utillaje, atendiendo a las necesidades del proyecto para garantizar el acabado de fabricación.
  - Comprobar el estado del utillaje, garantizando las características descritas en el manual del fabricante para garantizar su funcionalidad.
- CE1.5 Describir la disposición de equipos y utillaje de transporte y elevación (grúas, polipastos, trácteles, entre otros) de elementos y conjuntos, interpretando los requerimientos de un proceso de producción y garantizando la seguridad y calidad del procedimiento.
- C2: Analizar la ejecución de las operaciones de trazado, corte, mecanizado y conformado en estructuras metálicas asegurando los procesos de fabricación de construcciones metálicas.
- CE2.1 Examinar las máquinas, equipos o instalaciones y su utillaje, garantizando las condiciones de trabajo y fabricación.
- CE2.2 Definir la materia prima y los consumibles que intervienen en los procesos de fabricación, atendiendo a las especificaciones del pliego de características técnicas del proyecto.
- CE2.3 Describir las pruebas de simulación de los programas de las máquinas de trazado, corte, mecanizado y conformado, explicando su funcionamiento y calidad de producto final.
- CE2.4 Definir los procesos operativos que se desarrollan en la fabricación de la estructura metálica, explicando la secuencia y orden establecidos en la documentación técnica y el cumplimiento de los estándares de calidad de proyecto.
- CE2.5 Analizar las operaciones de un proceso de fabricación, comprobando las especificaciones y, garantizando el acabado del producto final.
- CE2.6 En un supuesto práctico de verificación de productos acabados, comprobando la calidad requerida en el proyecto:
- Seleccionar los instrumentos de comprobación y control, atendiendo a las necesidades del trabajo.
  - Garantizar el estado de los instrumentos, garantizando su funcionalidad descrita en el manual del fabricante.
  - Verificar los productos acabados, aseverando las características descritas en el proyecto.
- C3: Analizar la documentación del registro de las mediciones y comprobaciones realizadas en la ejecución de procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado, identificando las desviaciones, atendiendo a un plan de calidad.
- CE3.1 En un supuesto práctico de registro de mediciones y comprobaciones, garantizando el acabado descrito en el proyecto:
- Medir las variables de control definidas en el plan de calidad, asegurando la tolerancia incluida en el plan de ejecución de proyecto.
  - Comprobar el acabado del elemento, asegurando las características incluidas en el plan de ejecución de proyecto.
  - Registrar las mediciones y comprobaciones, rellenando la documentación de proyecto.
- CE3.2 Analizar el resultado de las mediciones y comprobaciones de las variables de control de las operaciones de trazado, corte, mecanizado y conformado, atendiendo a los registros tomados en el plan de puntos de

inspección, valorando la conformidad o disconformidad del producto con un plan de calidad de producción.

CE3.3 Explicar las desviaciones producidas en las operaciones de trazado, corte, mecanizado y conformado de los elementos o conjuntos y realizar las operaciones de supervisión, atendiendo a los parámetros indicados en el proyecto de fabricación.

CE3.4 Documentar la información recopilada de registros de verificación y los ajustes realizados cumpliendo con un plan de calidad, completando el un histórico de las operaciones realizadas para analizar su evolución.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.6; C3 respecto a CE3.1.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

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

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

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

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

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

### *Contenidos*

1. Interpretación de la documentación técnica de trazado, corte, mecanizado y conformado en construcciones metálicas relativas a la ejecución de proyecto de construcción

Interpretación de planos de mecanizado y conformado en fabricación de Construcciones Metálicas.

Procesos de trazado y marcado.

Documentación de partida.

Estándares de calidad en las operaciones de corte, mecanizado y conformado

Estado superficial.

Tolerancias dimensionales, forma y posición.

Planos de detalle o despiece, lista de materiales.

Proceso de análisis modal de fallos y efectos (AMFE).

Goniómetro.

Compas.

Pie de Rey.

2. Materiales empleados en el mecanizado y conformado de construcciones metálicas en operaciones de trazado, corte, mecanizado y conformado

Formas comerciales.

Tratamientos.

Recepción de materiales.

Almacenamiento.

3. Procesos de trazado en construcciones metálicas relativos a la ejecución de proyecto de construcción

Normas de trazado.

Herramientas e instrumentos de trazado y marcado.

- Técnicas de trazado de chapas y perfiles en plano y al aire.  
Instrumentos de Verificación.  
Técnicas de verificación y control.  
Medidas de protección individual y colectiva.  
Normativa sobre prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.
4. Procesos de corte en construcciones metálicas en fabricación
- Corte manual: aserrado, cinzelado, cizallado.  
Corte térmico: oxicorte, corte por plasma.  
Corte por abrasión: amolado.  
Corte mecánico: serrado, cizallado, tronzado, punzonado.  
Otros procesos de corte: láser, por agua.  
Equipos, herramientas y utillaje. Variables y parámetros de los procesos. Técnica operatoria. Defectología. Hojas de proceso.  
Normas de uso y conservación de los equipos, herramientas y utillaje.  
Sistemas de seguridad de los equipos de corte.
5. Procesos de mecanizado en construcciones metálicas en fabricación
- Limado: tipos y operaciones.  
Mecanizado por arranque de viruta: Taladrado, roscado, escariado y avellanado.  
Mecanizado por abrasión: amolado, esmerilado.  
Rosado.  
Tipos de tornillos y tuercas. Características.  
Simbología y especificaciones de tornillos y tuercas.  
Normas de uso y conservación de los equipos, herramientas y utillaje.  
Equipos, herramientas y utillaje. Variables y parámetros de los procesos. Técnica operatoria. Defectología. Hojas de proceso.  
Normas de uso y conservación de los equipos, herramientas y utillaje.  
Sistemas de seguridad de los equipos de mecanizado.
6. Procesos de conformado en construcciones metálicas relativos a la fabricación
- Conformado mecánico: plegado, curvado, otros procesos.  
Conformado térmico: enderezado y conformado.  
Normas de uso y conservación de los equipos, herramientas y utillaje.

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

##### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 25 m<sup>2</sup> por alumno o alumna (espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la organización de la fabricación y ejecución de los procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado

en construcciones metálicas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

### **Módulo formativo 3: aplicar técnicas de organización y ejecución de los procesos de unión y montaje de construcciones metálicas**

Nivel: 3

Código: MF1153\_3

Asociado a la UC: Organizar la fabricación y ejecución de los procesos de unión y montaje de construcciones metálicas

Duración: 210 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Establecer los procesos operativos de unión y montaje en construcciones metálicas, atendiendo a la documentación técnica y las instrucciones de trabajo.

- CE1.1 Definir las operaciones de unión y montaje, asegurando el plan de fabricación y ejecución, garantizando la optimización de la producción a través de una secuencia proyectada de trabajo.
- CE1.2 Explicar el plan de producción e información relacionada con la fabricación, identificando los elementos característicos.
- CE1.3 Definir la distribución de las órdenes de trabajo por áreas o zonas de trabajo, transmitiendo la información a los operarios.
- CE1.4 Definir el utillaje (gatos hidráulicos, cuñas, tensores, entre otros) de los equipos y herramientas para las operaciones de unión y montaje, atendiendo a las necesidades de producción y fabricación del proyecto.
- CE1.5 Identificar los sistemas de elevación y transporte (grúas, rodillos elevadores, entre otros), atendiendo al proceso de unión y montaje.
- CE1.6 En un supuesto práctico de unión y montaje de una construcción metálica, atendiendo a planos, especificaciones o muestras:
  - Descomponer el proceso de fabricación en las etapas, fases y operaciones necesarias, describiendo las fases de fabricación.
  - Determinar los equipos, maquinaria o instalación necesarios para la ejecución del proceso, especificando los medios de trabajo, utillajes, herramientas, útiles de medida y comprobación, así como las condiciones de trabajo.

C2: Explicar la ejecución de las operaciones de trazado, corte, mecanizado y conformado en estructuras metálicas, asegurando los procesos de fabricación de construcciones metálicas.

- CE2.1 Aplicar procedimientos de verificación del estado de máquinas, equipos o instalaciones y su utillaje, garantizando las condiciones de trabajo de las operaciones de unión y montaje, relacionándolas con los riesgos asociados y el modo de minimizarlos.

- CE2.2 Comprobar materia prima y consumibles que intervienen en procesos de unión y montaje, atendiendo a las especificaciones del pliego de características técnicas.
- CE2.3 Definir procesos operativos (preparación del metal base, limpieza de superficies, preparación de bordes, entre otros) que se desarrollan en procesos de unión y montaje de estructuras metálicas, asegurando la secuencia y orden establecidos en una documentación técnica.
- CE2.4 En un supuesto práctico de soldadura, documentar el proceso de unión determinando las condiciones de proyecto:
- Seleccionar los materiales a trabajar, atendiendo a su naturaleza, forma y tamaño.
  - Seleccionar las máquinas herramientas, garantizando su utilizada en el trabajo.
  - Realizar técnicas de soldeo y unión sobre elementos preparados, garantizando la unión fija.
- CE2.5 Verificar características geométricas y dimensionales de los productos generados en las operaciones de unión y montaje, empleando instrumentos de verificación y control calibrados (distanciómetros, niveles, peines de radios, entre otros) y, evaluando la conformidad con las especificaciones técnicas de un proyecto (tolerancias, acabado, entre otras).
- CE2.6 Verificar los productos generados en operaciones de unión y montaje, empleando métodos de verificación (ensayos destructivos y no destructivos) y, asegurando la calidad de las uniones en función de los criterios de aceptación del proyecto de ejecución.
- C3: Analizar la documentación del registro de las mediciones y comprobaciones realizadas en la ejecución de los procesos de trazado, corte, mecanizado y conformado, identificando las desviaciones respecto a un plan de calidad.
- CE3.1 Precisar el registro del resultado de las mediciones y comprobaciones de las variables de control de las operaciones de unión y montaje, atendiendo a los puntos de inspección descritos en el proyecto de ejecución.
- CE3.2 Definir el resultado de mediciones y comprobaciones de variables de control de las operaciones de unión y montaje, atendiendo a los registros tomados en el plan de puntos de inspección, valorando la conformidad del producto con el plan de calidad de producción.
- CE3.3 Explicar las desviaciones producidas en las operaciones de unión y montaje de los elementos o conjuntos, atendiendo a los parámetros detallados en el pliego de especificaciones técnicas.
- CE3.4 En un supuesto práctico de registrar la información recopilada de los documentos de verificación, generando un histórico de sucesos:
- Comprobar la documentación, asegurando el procedimiento ocurrido.
  - Describir en la documentación técnica la evolución de los registros, elaborando un documento de trazabilidad de fabricación.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.4.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.  
Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.  
Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.  
Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.  
Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

## *Contenidos*

1. Procesos de unión relativos a la documentación técnica de proyecto en construcciones metálicas
  - Unión por medio de tornillos.
  - Unión por medio de remaches.
  - Unión por pegado.
  - Hojas de procesos.
  - Cálculo de tiempos y costes.
2. Procesos de soldeo en relación al montaje de construcciones metálicas
  - Procesos de soldeo.
  - Equipos.
  - Llama; Eléctrica; TIG. MIG/MAG. Arco sumergido. Otros: (láser, ultrasonidos, u otros).
3. Ciclo térmico de la soldadura relativo a la unión y montaje de estructuras metálicas
  - Parámetros que afectan al ciclo térmico.
  - Cambios microestructurales.
  - Discontinuidades.
4. Fenómenos asociados a la operación de soldeo relativos al montaje de construcciones metálicas
  - Tensiones y deformaciones en la soldadura.
  - Tensiones residuales directas.
  - Tensiones residuales indirectas.
  - Tratamientos.
5. Soldabilidad de aceros y otros materiales en montaje de construcciones metálicas
  - Soldabilidad de aceros y otros materiales.
  - Hojas de procesos.
  - Cálculo de tiempos y costes.
6. Procesos de montaje en construcciones metálicas
  - Técnicas de montaje.
  - Utillajes y equipos utilizados en montajes.
  - Hojas de procesos.
7. Procesos de ensayos destructivos y no destructivos. Procedimientos de montaje
  - Ensayos de propiedades mecánicas.
  - Ensayos tecnológicos.
  - Partículas magnéticas.
  - Líquidos penetrantes.
  - Ultrasonidos.
  - Rayos X.

Técnicas y elementos de protección.  
Evaluación de riesgos.  
Gestión medioambiental.  
Tratamiento de residuos.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 25 m<sup>2</sup> por alumno o alumna (espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la organización de la fabricación y ejecución de los procesos de unión y montaje en construcciones metálicas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

### **Módulo formativo 4: supervisión y control de procesos de fabricación mecánica**

Nivel: 3

Código: MF0592\_3

Asociado a la UC: SUPERVISAR LA PRODUCCIÓN EN FABRICACIÓN MECÁNICA

Duración: 120 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Analizar la función de control y supervisión de los procesos de fabricación relacionando objetivos de producción con las técnicas para alcanzarlos.

- CE1.1 Describir los procedimientos de actuación para supervisar y facilitar los procesos de fabricación.
- CE1.2 Identificar los procesos de registro de datos de producción relacionándolos con la documentación de control y la actualización de registros, accesibilidad y difusión.
- CE1.3 Explicar los procesos de aprovisionamiento del puesto de trabajo relatando las técnicas para resolver desviaciones en los plazos de entrega y calidad del producto suministrado.
- CE1.4 Proponer distintas soluciones a las desviaciones de producción planteadas justificando cada una de ellas.
- CE1.5 En un supuesto práctico de supervisión y control de producción sobre un proceso de fabricación caracterizado por los objetivos de producción, la

información técnica del proceso y registros de producción con desviaciones de los objetivos planteados:

- Elaborar los documentos necesarios para la gestión de la producción mediante la aplicación de programas y medios informáticos.
- Corregir las incidencias del proceso estableciendo las actuaciones necesarias para su subsanación.
- Proponer cambios en la programación para conseguir los objetivos de producción planteados, reasignando tareas o ajustando la programación.

C2: Analizar modelos de comunicación y de dirección de personas identificando las técnicas para mejorar la cooperación y el trabajo en equipo.

CE2.1 Describir las técnicas de comunicación en el medio laboral relacionándolas con la corrección de desvíos de la producción.

CE2.2 Explicar las diferentes técnicas de negociación relacionándolas con la toma de decisiones en el control de producción.

CE2.3 Describir los estilos de dirección de personas relacionándolos con la supervisión y control de la producción.

CE2.4 Describir las distintas formas de motivación de las personas relacionadas con producción.

CE2.5 Valorar los distintos tipos de liderazgo en un entorno de fabricación.

CE2.6 Describir los procesos de gestión de competencias de las personas y las formas de adquisición de las mismas relacionándolos con las características de empresas de fabricación.

CE2.7 En un supuesto práctico de dirección en un proceso de fabricación caracterizado por la política de calidad y de producción y la información técnica y registros de desviaciones de producción:

- Comunicar las políticas de calidad y producción, los objetivos y desviaciones de producción y el proceso para la participación en la solución de las desviaciones de producción.
- Conducir reuniones de manera eficiente.
- Trasmitir órdenes e instrucciones con claridad y precisión.

C3: Determinar los programas y acciones de mantenimiento de los medios de producción relacionando las necesidades de mantenimiento con los objetivos de producción.

CE3.1 Explicar los distintos tipos de mantenimiento (correctivo, preventivo, predictivo, entre otros) valorando cada uno de ellos.

CE3.2 Explicar el contenido de una ficha de mantenimiento identificando sus elementos y características de los mismos.

CE3.3 Describir qué actuaciones se deberían llevar a cabo en caso de fallo de la producción (por causa de la avería de una máquina, herramienta defectuosa, parámetros incorrectos, u otros).

CE3.4 Demostrar la repercusión que tiene la deficiente preparación y mantenimiento de las máquinas e instalaciones sobre la producción (calidad, rendimiento, costes).

CE3.5 En un supuesto práctico de un proceso de fabricación caracterizado por su plan de mantenimiento:

- Gestionar y controlar el mantenimiento aplicando un programa informático.

C4: Analizar las normas de prevención de riesgos laborales y de protección del medio ambiente relacionándolas con la gestión de procesos de fabricación mecánica.

- CE4.1 Analizar la normativa vigente sobre Prevención de Riesgos Laborales relacionándola con la supervisión de la producción.
- CE4.2 Analizar la normativa vigente sobre protección del Medio Ambiente relacionándola con la supervisión de la producción.
- CE4.3 Describir los procesos de análisis de accidentes identificando sus etapas y fases.
- CE4.4 En un supuesto simulado donde viene definido un proceso de fabricación mecánica:
- Identificar las normas de prevención de riesgos aplicables.
  - Identificar los riesgos en el proceso y describir las actuaciones a desarrollar en un supuesto accidente.
  - Proponer medidas correctivas para evitar nuevos accidentes.
  - Identificar las normas de protección del medio ambiente aplicables.
  - Identificar posibles actuaciones contra el medio ambiente en el proceso de fabricación y las formas de evitarlos.
- CE4.5 En un supuesto práctico de accidente laboral caracterizado por los efectos producidos, las personas, máquinas, equipos, instalaciones y EPIs implicados:
- Describir pautas de actuación.
  - Analizar las causas del accidente.
  - Proponer medidas preventivas de mejora en maquinaria, equipos e instalaciones, y de actuación en prevención y protección.
- CE4.6 En un supuesto práctico de accidente que suponga una agresión medioambiental caracterizada por los efectos producidos, las personas, máquinas, equipos, instalaciones implicadas:
- Describir pautas de actuación.
  - Analizar las causas del accidente.
  - Proponer medidas correctoras y de actuación para eliminar las causas y minimizar los efectos.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.5; C4 respecto a CE4.4, CE4.5 y CE4.6.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.  
Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.  
Reconocer el proceso productivo de la organización.  
Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.  
Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa.  
Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

*Contenidos*

1. Supervisión y control de procesos productivos de fabricación mecánica

Información y documentación de los procesos productivos.  
Planificación de las operaciones.  
Supervisión de procesos.

2. Dirección de personas en procesos productivos de fabricación mecánica
  - Estilos de dirección.
  - Liderazgo.
  - Dinamización de grupos.
  - Reuniones eficientes.
  - Técnicas de negociación.
  - Gestión de competencias.
3. Comunicación en procesos productivos de fabricación mecánica
  - Tipos de comunicación.
  - Etapas de la comunicación.
  - Redes de comunicación, canales y medios.
4. Mantenimiento en procesos productivos de fabricación mecánica
  - Tipos de mantenimiento (correctivo, preventivo, predictivo).
  - Fiabilidad.
  - Planes de mantenimiento.
  - Programas informáticos de gestión del mantenimiento.
5. Prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente en procesos productivos de fabricación mecánica
  - Evaluación de riesgos.
  - Técnicas y elementos de protección.
  - Normativa aplicada a la supervisión de procesos de fabricación.
  - Gestión medioambiental.
  - Tratamiento de residuos.
  - Normativa aplicada a la supervisión de procesos de fabricación.

*Parámetros de contexto de la formación*

Espacios e instalaciones

Los espacios e instalaciones darán respuesta, en forma de aula, aula-taller, taller de prácticas, laboratorio o espacio singular, a las necesidades formativas, de acuerdo con el Contexto Profesional establecido en la Unidad de Competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, salud laboral, accesibilidad universal, diseño universal o diseño para todas las personas y protección medioambiental

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la supervisión de la producción en fabricación mecánica, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de las Cualificaciones para la Educación Superior), Ingeniería Técnica o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este Módulo Formativo.

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

## ANEXO VI

### Cualificación profesional: Asistencia a la investigación de mercados

FAMILIA PROFESIONAL: COMERCIO Y MARKETING

Nivel: 3

Código: COM312\_3

*Competencia general*

Intervenir en la organización y supervisión de la obtención de información, a través de distintos medios o tecnologías de recogida de datos y comunicación, coordinando, controlando o realizando encuestas/entrevistas/dinámicas de grupo entre otros, tratando los datos obtenidos en el trabajo de campo de la investigación mediante la codificación, tabulación y cálculo estadístico y colaborando en el análisis y la presentación de resultados de la investigación de mercados para la toma de decisiones de las organizaciones.

*Unidades de competencia*

UC0993\_3: Preparar la información e instrumentos para la investigación de mercados

UC0994\_3: Organizar la actividad de los encuestadores/entrevistadores

UC0995\_2: Realizar trabajo de campo en encuestas y/o entrevistas

UC0997\_3: Analizar la información recogida en la investigación de mercados

*Entorno Profesional*

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de marketing y relaciones públicas, en departamentos de investigación, tanto cuantitativa como cualitativa, en entidades de naturaleza pública o privada, de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior o de un equipo. Puede tener personal a su cargo ocasionalmente, por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de su actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en todos los sectores productivos, en el subsector relativo a estudios de mercado y opinión.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Técnicos en trabajo de campo en investigación de mercados

Codificadores de datos para investigación de mercados

Especialistas en estudios de mercado

Agentes de encuestas

Técnicos en estudios de mercado y opinión pública

Inspectores de entrevistadores, censos y encuestas

## Formación Asociada (480 horas)

### Módulos Formativos

MF0993\_3: Organización de la recogida de información en la investigación de mercados (150 horas)

MF0994\_3: Organización del trabajo de campo en investigación de mercados (90 horas)

MF0995\_2: Técnicas de entrevista y encuesta (90 horas)

MF0997\_3: Técnicas de análisis de datos para investigaciones de mercados (150 horas)

### **Unidad de competencia 1: preparar la información e instrumentos para la investigación de mercados**

Nivel: 3

Código: UC0993\_3

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

RP1: Realizar operaciones de delimitación de los niveles de información, determinando los aspectos que conviene investigar (variables endógenas y/o exógenas, fuentes de información, entre otros) para cumplir con los objetivos de la investigación y la toma de decisiones de la organización.

CR1.1 Las variables económicas, sociológicas, comerciales, demográficas y profesionales entre otras se identifican, en función de los objetivos de la investigación y toma de decisiones de la organización.

CR1.2 Los canales y fuentes de información (internas/externas, primarias/secundarias), que proporcionen datos representativos del objeto de estudio se identifican, atendiendo a razones de oficialidad, fiabilidad, actualidad y coste entre otras.

CR1.3 Los niveles de información se delimitan de acuerdo con los objetivos, el presupuesto y los plazos asignados en función del objeto de la investigación y por las decisiones tomadas por el equipo responsable técnico.

CR1.4 Los parámetros y las variables que hay que considerar de fuentes primarias y secundarias se seleccionan, en función de los objetivos de la investigación de manera que optimicen la información y su interpretación.

CR1.5 El presupuesto y plazo para la obtención de la información se calcula, de acuerdo al coste de las fuentes de obtención de la misma, tamaño de la muestra, la tasa de penetración en el mercado y tiempos necesarios para la investigación.

RP2: Preparar la información previa disponible, de acuerdo con las especificaciones y criterios establecidos en el plan de la investigación para su posterior utilización en la elaboración de los cuestionarios, trabajo de campo, análisis y elaboración del proyecto final.

CR2.1 La información a investigar se selecciona, de fuentes online y offline, sistemas de información de mercados (SIM), y bases de datos, entre otros, de acuerdo con las especificaciones recibidas del equipo responsable técnico.

CR2.2 Los datos de la clientela, empresas y organizaciones, necesarios para la investigación, se obtienen de las fuentes de información, online y offline, y de bases de datos internas y externas Big Data, Data Mining, y otras fuentes secundarias inadvertidas, tales como redes sociales, seguimiento móvil y geolocalización, sistemas de reconocimiento y

- codificación facial y de movimiento, herramientas de neurociencia (EEG, IRMF, PET, la Electromiografía), el seguimiento ocular (eye-tracking) o la respuesta galvánica de la piel, entre otras, de acuerdo a los criterios establecidos en el plan de la investigación, respetando los límites presupuestarios asignados y la normativa aplicable en materia de protección de datos.
- CR2.3 El tiempo y coste económico de la obtención de los datos se mantienen dentro del presupuesto, plazo y especificaciones recibidas del equipo responsable técnico de la investigación en función de los objetivos de la misma.
- CR2.4 Los procedimientos de control y/o supervisión que aseguren la fiabilidad de los datos recogidos se establecen de forma que permitan detectar, con rapidez, aquellos que incumplen los estándares de calidad, actualidad y seguridad definidos.
- CR2.5 La información obtenida se contrasta con el equipo responsable técnico de la investigación y los profesionales colaboradores en el proyecto, asegurando su fiabilidad y representatividad, de acuerdo con las necesidades y plan de la investigación.
- CR2.6 La información seleccionada se prepara, previa ordenación, para su utilización, ya sea en la investigación, diseño del trabajo de campo o en la posterior fase de análisis y realización del informe de resultados.
- RP3: Detectar las necesidades de información no cubierta por fuentes secundarias, valorando la suficiencia de la misma con relación al objeto de la investigación y la toma de decisiones de la organización.
- CR3.1 Los criterios de suficiencia y representatividad de la información secundaria disponible, determinados de común acuerdo con el equipo responsable técnico y el plan de investigación, se integran a la información previa y a los datos obtenidos como una fuente de información conjunta a la ya obtenida.
- CR3.2 La información previa se presenta, de forma ordenada, estructurada y clara, favoreciendo la toma de decisiones, respecto a las variables y parámetros a analizar en la investigación de mercados y conteniendo los datos precisos, actualizados y con referencia a las fuentes originarias de la misma.
- CR3.3 La información preliminar se analiza, cuantitativamente, considerando si es suficiente para emprender la realización de la investigación de mercados, y cualitativamente, en función de criterios de accesibilidad, utilidad y fiabilidad entre otros, definiendo su adecuación al objeto de estudio y, en caso contrario, identificando las carencias y necesidades de la misma.
- CR3.4 Las necesidades de completar la información obtenida, del estudio preliminar, con fuentes primaria se detectan, comparando la satisfacción de los objetivos planteados en el plan de investigación de mercados y/o de la clientela con los datos obtenidos de fuentes secundarias.
- CR3.5 Los datos, resultados y conclusiones obtenidos se archivan, en la carpeta del proyecto o mediante el procedimiento establecido en el plan de investigación, para su posterior utilización y consulta de forma que se garantice su actualización e integridad.
- RP4: Elaborar los instrumentos, cuestionarios, guías de entrevista y/o de dinámica de grupos entre otros, necesarios para la recogida de datos e información en estudios de mercado y opinión según distintos medios de investigación.

- CR4.1 Los objetivos de información contenidos en el plan de investigación de mercados o propuesta de estudio se implementan, identificando los medios y técnicas utilizados en la recogida de información: en papel o en soporte informático (a través del ordenador, teléfono, Tablet u otros dispositivos fijos y móviles), de forma presencial, telefónica, por correo u online, siendo aplicada por el encuestador/entrevistador o autocumplimentada por el encuestado/entrevistado, adaptándose al perfil de cada uno y a las realidades emergentes en los sistemas de comunicación.
- CR4.2 Los instrumentos necesarios para la aplicación de las técnicas de recogida de la información se definen, señalando la estructura, elementos y contenidos de los que deben disponer.
- CR4.3 El formato y tipo de preguntas, para extraer la información objeto de la investigación, se trasladan al cuestionario y guía de la entrevista, de acuerdo a las especificaciones recibidas y normas de estilo de la empresa u organización, comprobando la redacción, respetando las directrices de lenguaje inclusivo, comprensibilidad, duración, coherencia, filtros, datos de clasificación de la encuesta y/o entrevista, utilizando las aplicaciones informáticas.
- CR4.4 Las cuestiones formales, tales como: referencia del estudio, política de confidencialidad, número de cuestionario, nombre del encuestador/entrevistador, fecha de realización, referencia a la normativa aplicable en materia de protección de datos, códigos éticos o de normalización reconocidos y de inspección, entre otros, se incluyen en el cuestionario y en la guía de acuerdo a las especificaciones recibidas por el equipo responsable técnico de la investigación y las normas de la organización (código ESOMAR, normas de AENOR u otras).
- CR4.5 La efectividad, comprensión, ajuste al objeto del estudio, secuencia de las preguntas, duración del cuestionario y guion de la entrevista se estiman en colaboración con el equipo responsable técnico de la investigación, mediante la realización de un cuestionario/encuesta piloto u otro procedimiento establecido, detectando posibles errores y proponiendo los ajustes pertinentes en caso necesario.
- CR4.6 El cuestionario, guía de la entrevista y/o dinámica de grupos y los criterios de captación se adaptan, de acuerdo a las especificaciones recibidas por el equipo técnico de la investigación, a los medios establecidos para la recogida de información (en papel, telefónica, a través de la web entre otras), señalando los aspectos que pueden ser problemáticos en la realización del proyecto.
- CR4.7 El cuestionario, guía de la entrevista y/o dinámica de grupos y los antecedentes de la investigación se revisan, de acuerdo con las observaciones del plan de investigación o de la clientela del estudio, habilitando la aportación de sugerencias o cambios y validándolo inicialmente.
- RP5: Utilizar el software de programación de cuestionarios según las orientaciones dadas por el equipo responsable técnico de la investigación, para la realización de encuestas multicanal.
- CR5.1 Los cuestionarios se programan, usando la aplicación informática apropiada, para la recogida de datos por diferentes canales: teléfono, dispositivo móvil, ordenador, tabletas, web o correo electrónico, entre otros.
- CR5.2 Las imágenes, videos, audios, información y resto de herramientas necesarias para el desarrollo de la encuesta se incluyen, tras su

preparación, en la aplicación informática de desarrollo de cuestionarios, adaptándolos a cualquier tipo de dispositivo.

- CR5.3 Los cuestionarios se preparan de modo que se muestren visualmente más atractivos, fáciles de contestar, comprensibles e interactivos, favoreciendo la buena experiencia de los encuestados/entrevistados y asegurando la cumplimentación de los mismos.
  - CR5.4 Las cuotas y el control de la muestra se obtienen mediante filtros y saltos de acuerdo al plan de investigación.
  - CR5.5 Los ficheros de datos se generan con las respuestas recibidas, para su tratamiento estadístico posterior.
  - CR5.6 Los datos generados se exportan, a través de soporte informativo, a otros formatos para su posterior tratamiento.
  - CR5.7 Las plantillas para la grabación de los cuestionarios y validación de datos de las encuestas en papel se elaboran en base a los cuestionarios.
  - CR5.8 Las bases de datos se actualizan periódicamente, a través de preguntas de control y de clasificación sociodemográficas, para su explotación en otros estudios.
- RP6: Codificar el cuestionario, delimitando la muestra establecida por el equipo responsable técnico, para la organización del trabajo de campo en función de los criterios establecidos en los objetivos de la investigación.
- CR6.1 Los códigos numéricos y/o alfanuméricos de las respuestas, conceptos, o subgrupos específicos que requieran codificación, se proponen de acuerdo a su uso en estudios anteriores o en base al plan de códigos suministrado por la clientela, para su aprobación por el equipo responsable técnico.
  - CR6.2 El plan de códigos se elabora, listando las respuestas dadas en cada una de las preguntas que componen el cuestionario, cuantificándolas, ordenándolas y asignando un número o un registro alfanumérico a las respuestas con mayor índice de menciones, para su posterior comunicación al equipo responsable técnico del estudio.
  - CR6.3 El plan de códigos se genera, incluyendo todas las posibles respuestas dadas por los entrevistados, tanto aquellas precodificadas, como las correspondientes a las preguntas abiertas.
  - CR6.4 Los criterios para establecer la composición y selección final de las unidades muestrales y de los encuestados/entrevistados en el estudio se definen según el tipo de muestreo y los objetivos de la investigación.
  - CR6.5 Las instrucciones para realizar el trabajo de campo se elaboran de acuerdo a las indicaciones recibidas por el equipo responsable técnico, incluyendo al menos: las fechas de ejecución, tamaño de la muestra, ámbito geográfico, marco muestral, cuotas a cubrir, metodología a aplicar y las condiciones de aplicación del cuestionario, entre otros requisitos.
  - CR6.6 Los elementos necesarios para la organización del trabajo de campo y el perfil específico de entrevistadores de las dinámicas de grupos y/o encuestadores, se transmiten, a través de una reunión o vía correo electrónico, al equipo responsable técnico para su realización.

## *Contexto profesional*

### Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Programas y entornos de usuario: aplicaciones informáticas de realización de encuestas, tanto asistidas como autoaplicables, en distintos medios (teléfono, tabletas, dispositivo móvil, vía web entre otros). Herramientas de búsqueda de información provenientes del marketing digital en múltiples plataformas y dispositivos. Motores de búsqueda en Internet. Programas de minería de datos (Data Mining). Bases de datos y Big Data. Procesadores de texto. Hojas de cálculo. Programas específicos de elaboración de cuestionarios en papel o informáticos. Internet. CRM y ERP de organizaciones. Programas de generación de códigos QR y otros códigos. Videocámaras y sistemas de reconocimiento facial y de movimiento. Dispositivos utilizados para contar personas (tornos, cédulas fotoeléctricas, sensores de movimiento, entre otros). Sistemas de medición de impactos de campaña. Herramientas de neurociencia (EEG, IRMF, PET, la Electromiografía, entre otros), el seguimiento ocular (eye-tracking). Galvánica de la piel.

### Productos y resultados

Operaciones de delimitación de los niveles de información realizadas. Información previa disponible preparada. Información de las necesidades no cubiertas detectada. Instrumentos, cuestionarios, guías de entrevista y/o de dinámica de grupos entre otros elaborados. Aplicación informática de programación de cuestionarios para la realización de encuestas multicanal utilizado. Cuestionario codificado.

### Información utilizada o generada

Estudios de coyuntura socio-económica. Información censal y bases de datos oficiales y fiables. Fuentes de información online y offline. Bases de datos internas y externas. Sistemas de Información de Mercados (SIM). Anuarios económicos oficiales tanto nacionales como internacionales. Plan de la investigación de mercados. Plan de códigos numéricos y/o alfanuméricos de preguntas, conceptos, o subgrupos específicos. Resultados del cuestionario piloto. Filtros negativos. Normativa aplicable en materia de protección de datos. Códigos éticos. Normalización y estándares de calidad adoptadas por la organización. Guías para utilización de lenguaje inclusivo. Plan de prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental. Guías relativas al uso de las cookies, banners, anuncios intersticiales, entre otros, en materia de protección de datos.

## **Unidad de competencia 2: organizar la actividad de los encuestadores/entrevistadores**

Nivel: 3

Código: UC0994\_3

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

RP1: Realizar operaciones de selección de personal de trabajo de campo (encuestadores/entrevistadores), colaborando con la persona responsable en la elección de los perfiles más idóneos para el estudio, en función de las capacidades personales, formativas y profesionales de los candidatos.

CR1.1 Las características y criterios de selección del personal de campo (como hablar un idioma, tener conocimientos de una materia concreta u otros) se definen, por la persona responsable del trabajo de campo, de acuerdo a los objetivos y requisitos del plan de investigación y/o trabajo de campo,

- CR1.2 El número de encuestadores/entrevistadores, necesarios para los puestos de trabajo del personal de campo se determina, definiendo las tareas y funciones que tienen que desarrollar.
  - CR1.3 El personal de campo se preselecciona, valorando el perfil de los posibles candidatos, la capacidad de adaptación, la motivación para desarrollar las tareas asignadas dentro del equipo y habilidad específica en el que se desenvuelve su trabajo entre otras.
  - CR1.4 La información sobre las características, cualidades de los candidatos se archiva, utilizando una aplicación informática específica, asegurando la confidencialidad y disposición de la información para otras investigaciones.
  - CR1.5 La base de datos de los encuestadores se mantiene actualizada constituyendo una bolsa de suplentes para atender las bajas que se produzcan durante el proceso, reforzando el equipo, en caso necesario, o para otras investigaciones.
  - CR1.6 El informe que resulta del proceso de selección de los encuestadores/entrevistadores se envía, previa elaboración, a la persona responsable correspondiente, en el tiempo y la forma establecidos por la organización, proponiendo la contratación de las personas y valorando la adecuación de cada uno de los seleccionados.
  - CR1.7 Las carencias, necesidades formativas del grupo de trabajo de campo y las recomendaciones individuales para la realización del mismo se detectan en una reunión, donde se tiene en cuenta las dudas surgidas durante el desarrollo del trabajo, analizando las sugerencias y aportaciones de los miembros del equipo para hacer más efectiva su labor y corregir las desviaciones producidas al detectar fallos en los cuestionarios.
- RP2: Organizar el plan de trabajo de los encuestadores/entrevistadores, estableciendo pautas y medios necesarios para su realización, según la metodología y forma de recogida de la información.
- CR2.1 El informe de valoración del perfil de los encuestadores/entrevistadores, realizado por la persona responsable de trabajo de campo, se interpreta, considerando las cualidades y perfil que cada encuestador/entrevistador debe tener antes de empezar su trabajo, para ajustarse al plan de la investigación.
  - CR2.2 Los miembros del equipo de trabajo se registran, en hoja de cálculo o similar, incluyendo: su perfil, referencia del estudio, número de entrevistas, fecha, duración, cuotas, lugar de realización, zona geográfica y objetivos individuales y colectivos del trabajo de campo, de acuerdo a la normativa aplicable en materia laboral y sobre prevención de riesgos laborales en el trabajo.
  - CR2.3 El trabajo de campo se organiza en el plazo previsto para cumplir los objetivos establecidos en el plan de investigación, utilizando cronogramas o aplicaciones de gestión de tareas.
  - CR2.4 La hoja de ruta o zonas de trabajo, organizada por la persona responsable del trabajo de campo, se ejecuta por el equipo de encuestadores/entrevistadores, fijando: número de entrevistas a realizar, lugar, tiempo disponible, los criterios de captación y/o reclutamiento, cuotas, duración de la misma y perfil del entrevistado para la selección de la persona encuestada/entrevistada.
  - CR2.5 Los recursos y materiales necesarios para la realización del trabajo de campo se establecen según la metodología y forma de realización de la encuesta/entrevista: en papel o en soporte informático (a través del ordenador, teléfono, Tablet u otros dispositivos fijos y móviles), de

forma presencial, telefónica, por correo u online, siendo aplicada por el encuestador/entrevistador o autocumplimentada por el encuestado/entrevistado, con especial atención a la documentación e indicaciones específicas necesarias de la persona responsable del trabajo de campo, instrucciones a campo/petición de reclutamiento, (especificando los antecedentes y objetivos de la investigación, targets y cuotas), cuestionario de reclutamiento, guía de discusión, entre otros.

- CR2.6 Los descansos, dietas y/o sistemas de transporte necesarios para el cumplimiento del plan de trabajo y hojas de ruta asignados, se establecen de acuerdo con las necesidades del plan de investigación y las normas de la empresa, aplicando técnicas de organización del trabajo, cronogramas o aplicaciones de gestión de tareas, entre otros.
- CR2.7 El sistema retributivo al equipo de trabajo se establece por la persona responsable del trabajo de campo, atendiendo a las características del plan de investigación, formas de retribución, competencias y perfil de los encuestadores/entrevistadores.
- CR2.8 Los incentivos para el equipo de encuestadores a su cargo, se definen de manera objetiva en función de parámetros de rendimiento prefijados, conocidos y evaluables.

RP3: Aplicar los planes de formación y perfeccionamiento del equipo de encuestadores/entrevistadores, de acuerdo con las necesidades planteadas en el estudio y las especificaciones recibidas por la persona responsable, para mejorar su capacitación, eficacia y eficiencia.

- CR3.1 Las necesidades de formación, del equipo de encuestadores/entrevistadores, de forma individual o en su conjunto se detectan, consultando y analizando las sugerencias y aportaciones de los miembros del equipo, realizando reuniones personales y en grupo, así como del seguimiento en su desempeño.
- CR3.2 Los objetivos del plan de formación del equipo de encuestadores/entrevistadores a su cargo determinados por la persona responsable del trabajo de campo se aplican, teniendo en cuenta los objetivos previstos en el briefing (instrucciones sobre la investigación a realizar), los recursos y elementos necesarios en la formación y analizando las necesidades de formación detectadas.
- CR3.3 El plan de formación inicial para los encuestadores/entrevistadores establecido por la persona responsable del trabajo de campo, según las indicaciones de la persona responsable técnica del estudio, se aplica, teniendo en cuenta, los objetivos del plan de investigación, las características del cuestionario, otros métodos de recogida de la información, las particularidades y requerimientos del trabajo a realizar, el plan de prevención de riesgos laborales y el presupuesto disponible.
- CR3.4 El plan de formación continua para el perfeccionamiento del equipo de encuestadores/entrevistadores establecido por la persona responsable de la formación, se aplica, completando la formación inicial, perfeccionando y actualizando la formación del equipo de encuestadores/entrevistadores y adecuándolo a los objetivos y necesidades de la misma en cada momento y nuevo proyecto de investigación.
- CR3.5 La formación teórica y práctica, tanto simulada como de campo, se organiza de acuerdo a las actividades previstas en el plan de formación y aplicando técnicas de organización del trabajo y programación de tareas.
- CR3.6 El método de enseñanza-aprendizaje establecido por los responsables de la formación, se adecúa a las características del equipo de

encuestadores/entrevistadores, teniendo en cuenta las necesidades detectadas por el mismo y los objetivos establecidos en la programación de la formación.

CR3.7 El plan de formación del equipo de encuestadores/entrevistadores se evalúa, analizando la asimilación de aquellas capacidades y conocimientos teóricos y prácticos que determinan el progreso y la profesionalización del equipo de trabajo de campo.

RP4: Liderar el equipo de encuestadores/entrevistadores, facilitando su implicación y motivación para favorecer el cumplimiento del plan de investigación e instrucciones de trabajo.

CR4.1 Los valores que la organización quiere transmitir y los objetivos del plan de investigación se identifican, adecuando las estrategias, tácticas y comportamientos con los mismos.

CR4.2 El estilo de liderazgo y dirección de equipos de encuestadores/entrevistadores se adopta, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación y características del equipo de trabajo, asegurando la obtención del máximo rendimiento de los miembros del equipo, su mejor desarrollo profesional y personal y la generación de la eficacia necesaria para la rentabilidad del proceso.

CR4.3 La documentación e instrucciones del trabajo de campo/petición de reclutamiento se presentan a los encuestadores/entrevistadores, especificando los antecedentes y objetivos de la investigación, targets y cuotas, cuestionario de reclutamiento, cuestionario/guía de discusión, materiales a testar, entre otros, aplicando técnicas de comunicación y presentación de apoyo, que garanticen la comprensión del trabajo, su motivación, los criterios de captación y/o reclutamiento, el desarrollo de la encuesta/entrevista y otras actividades a realizar en su caso.

CR4.4 Los factores que influyen en la motivación del equipo se identifican mediante el análisis de las sugerencias y aportaciones de sus miembros, la realización de reuniones personales o grupales del equipo y aplicando procesos de intercomunicación.

CR4.5 Las técnicas de motivación se aplican a los miembros del equipo, reconociéndoles sus éxitos en el trabajo, dotándoles de incentivo, asignándoles responsabilidades, fomentando la participación de los encuestadores/entrevistadores, proporcionándoles valor añadido a través de la formación, impulsando sentimiento de equipo y retroalimentación con los miembros del mismo, entre otros.

CR4.6 Las dudas y cuestiones de difícil comprensión para el personal de campo se resuelven, facilitando la información imprescindible (antecedentes, objetivos y especificaciones del estudio, entre otros) y acudiendo, en caso necesario, a la persona responsable técnico y equipo responsable de la investigación o estudio de mercado.

CR4.7 Los resultados de la presentación del trabajo de campo al equipo de encuestadores/entrevistadores se transmiten al equipo responsable de la dirección de la investigación, incluyendo las observaciones aportadas para el plan de investigación, la revisión del cuestionario y el guion de la encuesta/entrevista, detección de necesidades formativas del equipo de trabajo u otras.

CR4.8 La documentación y medios necesarios se proporcionan al equipo de trabajo de campo, asegurando la interpretación de los conocimientos y pautas de cumplimentación del cuestionario e indicando la metodología de recogida de datos aplicado (presencial, por teléfono, dispositivos móviles, web, entre otros).

RP5: Controlar la recogida de datos, revisando el cumplimiento de cuotas, y el contenido de los cuestionarios para asegurar la calidad del proceso.

CR5.1 La realización de la encuesta se simula, respetando el orden de las preguntas, el ritmo y el tiempo estimado y evitado las valoraciones interpretativas que pudieran sesgar la información aportada por el encuestado.

CR5.2 Los cuestionarios y las cuotas que se van cumplimentando diariamente se canalizan a través de una entrada única, en una hoja de cálculo o similar, que les asigna un número de identificación para su ordenamiento posterior.

CR5.3 La cumplimentación completa de los cuestionarios se comprueba, identificando los aspectos que no se han cumplimentado y proponiendo medidas para su corrección y validación.

CR5.4 El control de la obtención y recogida de datos se realiza de acuerdo al procedimiento establecido por la empresa u organización, a una muestra de los encuestados/entrevistados por ruta, día, encuestador/entrevistador, comprobando la veracidad de los datos obtenidos en la encuesta.

CR5.5 Los criterios de captación y/o reclutamiento y las cuotas de la muestra se controlan permanentemente de manera que se garantice que los individuos que contestan y/o participan son los que se ajustan al perfil que demanda el estudio, siendo necesario el uso de una aplicación informática específica, para la recogida de las variables del estudio que permitirá el manejo de los mismos, minimizando errores.

CR5.6 Los datos obtenidos de cada miembro del equipo de campo se comparan con los del promedio de la organización y con la media del equipo, detectando las desviaciones y reconduciéndolas hacia la consecución de los objetivos previstos en el plan de investigación.

CR5.7 El plan de acción para cada miembro del equipo de campo se establece, en función de sus resultados, y recoge, al menos, los siguientes datos: definición de problemas, enumeración de las causas, listado y cuantificación de propuestas de mejora.

CR5.8 Los resultados diarios de control se recogen en un informe o evaluación de los objetivos previstos, identificando los errores observados en la obtención de datos.

RP6: Resolver los imprevistos y situaciones que surjan durante el trabajo de campo, supervisando y controlando la actividad de los encuestadores/entrevistadores y aplicando técnicas de resolución de conflictos, cuando se generen.

CR6.1 Los métodos de control y seguimiento de la actividad de los encuestadores/entrevistadores y del trabajo diario, se aplican utilizando sistemas de comunicación con el personal de campo que permitan detectar cualquier anomalía que pudiera producirse para resolverla en tiempo y forma.

CR6.2 El esfuerzo realizado por el encuestador/entrevistador se valora, estimulándoles personal y profesionalmente, para cumplir los objetivos del plan de investigación.

CR6.3 El seguimiento de la actividad de los encuestadores/entrevistadores se organiza, estableciendo los mecanismos de asistencia compatibles con el tipo de investigación a realizar.

CR6.4 Los problemas que aparecen durante el trabajo de campo se resuelven de forma efectiva y rápida, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el plan de investigación o transmitiendo a los

- superiores las incidencias que no se pueden resolver en el ámbito de su responsabilidad.
- CR6.5 El método a utilizar en la gestión del conflicto se identifica, considerando las posibles técnicas de resolución: negociación y procedimientos de toma de decisiones en grupo por consenso, por mayoría o por delegación a representantes, entre otros.
- CR6.6 La elección final en la toma de decisiones se alcanza, buscando el mayor grado de aceptación posible entre los miembros del equipo y los objetivos de la organización y una vez evaluadas las posibles consecuencias adversas, su probabilidad, gravedad y riesgos asociados.
- CR6.7 Los objetivos a negociar, ante la situación de conflicto, se fijan de forma realista, determinando hasta dónde se puede ceder y qué alternativas compensatorias pueden pedirse a cambio, así como el margen mínimo al cual no se debe renunciar.
- CR6.8 La postura adoptada ante el conflicto se toma de forma flexible, segura y siempre con predisposición positiva a los acuerdos, respetuosa con el otro y en línea con los propósitos generales de la organización.
- RP7: Elaborar informes, por zona o grupo, del trabajo de campo realizado, contrastando la información proporcionada por los encuestadores/entrevistadores para su posterior análisis y evaluar el desempeño de los miembros del equipo.
- CR7.1 La información para la evaluación del desempeño de trabajo se obtiene de los miembros del equipo, analizando los parámetros directamente relacionados con el puesto y el equipo.
- CR7.2 La información procedente del trabajo de campo se sintetiza, por zonas, grupos de encuestadores/entrevistadores, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos previamente expuestos en el plan de investigación.
- CR7.3 El informe sobre el seguimiento, coordinación y control del trabajo de campo se redacta de acuerdo con las especificaciones de la organización, incluyendo gráficos y tablas que faciliten la interpretación de la información, utilizando, en su caso, aplicaciones informáticas de presentación de informes.
- CR7.4 Las propuestas, recomendaciones y/o sugerencias derivadas de la ejecución del trabajo de campo, se definen en el informe de manera ordenada, clara, concisa y de fácil interpretación.
- CR7.5 Los datos obtenidos por cada miembro del equipo se comparan con la media del equipo y con los promedios establecidos en investigaciones similares anteriores, proponiendo medidas correctoras para reconducir las desviaciones detectadas hacia la consecución de los objetivos previstos.
- CR7.6 El desarrollo del trabajo de campo se evalúa, proponiendo primas o retribuciones a los miembros participantes en el trabajo de campo en función de sus resultados.
- CR7.7 El informe que recoge los resultados de la evaluación del desempeño de los miembros del trabajo de campo se transmite a la persona responsable, proponiendo correcciones relativas a la organización y gestión del trabajo además de la promoción de los integrantes del equipo dentro de la organización, cuando proceda.

*Contexto profesional*

## Medios de producción

Equipos: ordenadores con conexión a Internet. Impresoras. Sistemas de comunicación. Sistemas de grabación (audio y/o imagen). Programas y entornos de usuario: aplicaciones informáticas de realización de encuestas. Procesadores de texto, hojas de cálculo y programas específicos de elaboración de cuestionarios en papel o informáticos. Aplicaciones de gestión de tareas y organización del trabajo. Internet. Centro/puesto de llamadas telefónicas dotado de marcadores predictivos.

## Productos y resultados

Personal de trabajo de campo seleccionado. Instrucciones de trabajo de campo a encuestadores facilitadas. El plan de trabajo de campo de la investigación, organizado. Planes de formación y perfeccionamiento del equipo de trabajo, aplicados. Equipo de trabajo de campo liderado. Calidad del trabajo de recogida de datos, contenidos y cumplimiento de cuotas controlado. Técnicas de resolución de conflictos e imprevistos en el trabajo de campo supervisadas. Informe de control y seguimiento y plan de evaluación del equipo de trabajo de campo realizado.

## Información utilizada o generada

Plan de investigación de mercados. Plan de trabajo de campo. Perfil de los encuestadores de la investigación. Guía de la entrevista o encuesta. Cuestionario. Carpeta de trabajo de campo. Cronograma. Hoja de ruta. Sistemas de control de la obtención y recogida de datos. Normativa laboral aplicable de encuestadores/entrevistadores. Hoja de cálculo o similar con el registro de cuotas y numeración de cuestionarios. Información procedente del trabajo de campo. Cuestionarios/encuestas elaboradas. Manual de procedimiento de la organización. Plan de incentivos. Resumen de sugerencias y aportaciones de los miembros del equipo. Informe del rendimiento de los miembros del equipo y promedios de la organización. Informe sobre nuevos productos y proyectos. Plan de formación y de promoción de los miembros del equipo. Formulario de análisis de la formación. Formulario de planificación de la formación. Formulario de planificación de una reunión. Formulario de evaluación del trabajo. Propuestas, recomendaciones y/o sugerencias derivadas de la ejecución del trabajo de campo. Programa de formación continua. Programa de formación inicial. Normativa aplicable en materia de protección de datos. Códigos éticos. Normalización y estándares de calidad adoptadas por la organización. Plan de prevención de riesgos laborales. Técnicas de empatización.

**Unidad de competencia 3: realizar trabajo de campo en encuestas y/o entrevistas**

Nivel: 2

Código: UC0995\_2

*Realizaciones profesionales y criterios de realización*

RP1: Aplicar el cuestionario e instrucciones recibidas por el equipo responsable técnico del proyecto, contemplando las posibles situaciones y contingencias, para conseguir la máxima fluidez y eficiencia en la encuesta/entrevista.

CR1.1 El cuestionario y los elementos de la encuesta/entrevista se identifican, prestando atención a los tipos de pregunta, pausas, documentación y material de apoyo facilitado por la persona responsable de la coordinación del equipo de trabajo de campo.

- CR1.2 El cuestionario se simula hasta alcanzar familiaridad con su contenido, favoreciendo la continuidad, fluidez y evitando cortes a lo largo de su realización.
  - CR1.3 Las dudas o aspectos no comprendidos que surjan de la lectura del cuestionario se identifican, buscando soluciones o alternativas a adoptar con la documentación de apoyo facilitada por la persona responsable técnico del proyecto.
  - CR1.4 Las dudas respecto al desarrollo y cumplimentación del cuestionario, que no se puedan resolver individualmente, se plantean a la persona responsable técnico del proyecto.
  - CR1.5 Los criterios de captación y/o reclutamiento, segmentación y selección de los entrevistados se aplican, dependiendo del número de encuestas/entrevistas a realizar, las cuotas, ruta de calle, el número de encuestas/entrevistas, entre otros, en el plan de trabajo de campo y los medios o sistemas establecidos tales como: entrevista en profundidad, dinámica de grupos, ruta de calle, ruta domiciliaria, hall test (test de prueba de producto/servicio), bulletin boards (debates asíncronos), encuesta telefónica, personal, con dispositivos móviles (móvil, tableta u otros), a través de la web, tanto aplicada por el encuestador como autocompletada por el encuestado.
  - CR1.6 Los informes se elaboran, utilizando la información derivada de las incidencias, reclamaciones y resoluciones adoptadas.
- RP2: Pasar el cuestionario, aplicando las técnicas de encuesta/entrevista, garantizando la coherencia de las respuestas incluidas, utilizando los medios establecidos para su cumplimentación (productos para hacer demostraciones o degustaciones en test de productos, material auxiliar en encuestas, medidores de peso, longitud u otros) y dependiendo del tipo de estudio (bulletin boards, hall test, cuestionarios, dinámicas de grupos, entre otros).
- CR2.1 El cuestionario se pasa a los entrevistados/encuestados de acuerdo con las pautas establecidas, orden de las preguntas, entonación, ritmo y tiempo estimado en el guion de la encuesta/entrevista o instrucciones de trabajo de campo, indicando, en el caso de entrevista/encuesta telefónica, el modo de presentación, la sonrisa, modo de identificación del encuestado, entre otros, utilizando el medio establecido, papel o aplicación informática, sistemas de grabación de audio y/o video y haciendo uso del material de apoyo.
  - CR2.2 Las respuestas obtenidas de los entrevistados/encuestados se graban y/o trasladan al soporte, en papel o aplicación informática, o directamente al cuestionario, garantizando su cumplimentación.
  - CR2.3 Las incidencias que surgen en el desarrollo del cuestionario, se resuelven de acuerdo a las instrucciones y recomendaciones recibidas por la persona responsable técnico del proyecto, garantizando la fiabilidad y corrección del mismo para los objetivos de la investigación.
  - CR2.4 Las actitudes necesarias para conseguir la confianza y atención del encuestado/entrevistado se adoptan, al objeto de que la información sea lo más fiable, veraz y adecuada al objetivo de la investigación, respetando la privacidad, normativa aplicable en materia de protección de datos y derechos del entrevistado/encuestado de acuerdo al código ético (como ESOMAR, entre otros) o política de privacidad de la organización.
  - CR2.5 Las preguntas o desarrollo de la encuesta/entrevista se realizan, evitando los sesgos, prejuicios, valoraciones o contenido interpretativo, para no modificar o influir en las respuestas ofrecidas por el encuestado/entrevistado.

- CR2.6 La cumplimentación total del cuestionario se asegura, antes de dar por finalizada la encuesta/entrevista, para que no falte ninguna pregunta sin contestar, revisando los filtros y saltos e incluyendo la hoja de datos personales para su posterior supervisión, aportando la información sobre objetivos y utilización de sus datos personales al entrevistado, cumpliendo así la normativa aplicable en materia de protección de datos, códigos éticos u otras normas adoptadas por la organización.
- CR2.7 La encuesta/entrevista se finaliza, manifestando el agradecimiento por el tiempo dedicado y aclarando cualquier duda que pudiera plantear el entrevistado.
- RP3: Atender las incidencias y reclamaciones originadas en el transcurso de la encuesta/entrevista tras su finalización, celebrando una reunión con el equipo de trabajo de campo para mejorar el procedimiento de recogida de datos.
- CR3.1 Las incidencias y reclamaciones originadas tras la finalización de la encuesta/entrevista se resuelven, utilizando la información suministrada en el plan de trabajo o solicitando apoyo a la persona responsable técnico del proyecto.
- CR3.2 Las quejas recibidas durante la realización de la encuesta/entrevista se transmiten a la persona responsable de la coordinación del equipo de trabajo de campo al finalizar la misma y en caso necesario, para futuras investigaciones, celebrando una reunión con el equipo para tenerlo en cuenta.
- CR3.3 Las resoluciones adoptadas se comunican a los compañeros y a la persona responsable de la coordinación del trabajo de campo, en una reunión presencial o comunicación por correo electrónico para su conocimiento y adopción de decisiones al respecto.
- CR3.4 La información procedente de las incidencias y reclamaciones se clasifica, previa ordenación para su inclusión en un informe, parte de trabajo o carpeta de campo.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Equipos: ordenadores personales. Agenda personal. Tablet. Teléfonos y otros medios de comunicación (tanto móviles como fijo). Equipos de registro sonoro y audiovisual utilizados para la recogida de información. Programas en entornos de usuario: aplicaciones para la cumplimentación y asistencia a la elaboración de encuestas. Material de oficina. Medios y materiales necesarios para la realización de encuestas con papel y teléfono. Internet. Procesador de textos.

#### Productos y resultados

Cuestionario e instrucciones aplicados. Cuestionario pasado. Incidencias y reclamaciones derivadas de la entrevista atendidas.

#### Información utilizada o generada

Cuestionario. Material de apoyo. Guion de entrevista. Carpeta de trabajo de campo. Cuestionario filtro. Cuestionario de reclutamiento. Filtros negativos. Archivos de audio o video. Partes de trabajo. Normativa aplicable en materia de protección de datos. Códigos éticos y normas adoptadas por la organización. (Código ESOMAR, Normas AENOR entre otras). Plan de prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

## Unidad de competencia 4: analizar la información recogida en la investigación de mercados

Nivel: 3

Código: UC0997\_3

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

RP1: Procesar, previa revisión, la información de la base de datos grabada y codificada de las encuestas, transcripciones de las entrevistas, dinámicas de grupo u otros soportes, utilizando medios informáticos.

CR1.1 La grabación y depuración de la información obtenida y los datos resultantes del trabajo de campo se comprueban, garantizando que se realizan de acuerdo a los criterios de grabación, codificación y depuración establecidos en el plan de investigación, mediante sistemas de verificación, supervisión o similares.

CR1.2 La grabación en audio/video de las entrevistas cualitativas se transcribe de manera literal para su posterior análisis.

CR1.3 Los errores y/o dudas en la configuración de la base de datos, transcripciones incompletas, codificaciones mal hechas, palabras sin identificar, falta de coherencia e inconsistencia en la información, entre otros, se detectan por los grabadores, codificadores o los propios encuestadores/entrevistadores, consultando el material original y proponiendo medidas correctoras para su depuración.

CR1.4 Las técnicas estadísticas de tabulación de datos u observación de comportamientos se aplican a los resultados obtenidos, utilizando análisis de datos y, en su caso, el software habitual para la explotación de la información.

CR1.5 Los estadísticos que resultan de los datos obtenidos se calculan mediante los métodos informáticos disponibles, de acuerdo al objetivo de la investigación, señalando las implicaciones de éstos al objeto de dicho estudio.

CR1.6 La información estadística de los datos, medidas de tendencia, distribución de frecuencias y desviaciones o errores obtenidos, se presenta de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización según el plan de tabulación o explotación estadística de datos, favoreciendo el análisis de los resultados.

CR1.7 La información que proviene de las transcripciones, datos no estructurados u obtenidas con técnicas cualitativas se organiza, utilizando sistemas de ordenación y estructuración de la información, exportándola a un formato que permita su tratamiento y explotación.

CR1.8 La información cualitativa se selecciona, de modo que permita aplicar las técnicas más adecuadas (entrevista en profundidad, dinámica de grupos, hall test, entre otros) al objeto de la investigación.

RP2: Relacionar la información y datos disponibles, seleccionando los análisis y la información, para la elaboración del informe de acuerdo con las especificaciones recibidas por la persona responsable de la investigación.

CR2.1 Los cruces de variables y análisis adicionales, que aporten valor, se proponen a partir de la integración de fuentes para los análisis, los resultados obtenidos tras el procesamiento de la información y los datos disponibles para la consecución de los objetivos de la investigación.

- CR2.2 Las variables y análisis adicionales se cruzan, aplicando técnicas de análisis bivariable o multivariable entre otras, utilizando aplicaciones informáticas estadísticas.
- CR2.3 Los resultados del cruce de variables y análisis adicionales se seleccionan de acuerdo al objeto de la investigación, rechazando aquellos que no ofrecen información relevante al estudio.
- CR2.4 La calidad de la información resultante se controla, mediante la revisión de los datos obtenidos tras el procesamiento de la información, la tabulación cruzada de las variables y/o análisis adicionales realizados.
- CR2.5 La información obtenida de la utilización de programas estadísticos se prepara para su posterior análisis e interpretación por la persona responsable técnico del proyecto, siguiendo los criterios establecidos por la organización en el plan de explotación de información, flujo del cuestionario o guion prestablecido para el informe de resultados.
- CR2.6 La información, en el caso de datos cualitativos, se propone al equipo responsable de la investigación en base a la consecución de los objetivos planteados, identificando al menos los siguientes requisitos:
- Target de cada dato.
  - Número de menciones de cada uno u otros elementos que identifiquen su nivel de citación.
- RP3: Presentar los resultados obtenidos, en gráficos, cuadros, tablas o cualquier otra forma de presentación de datos y relaciones entre variables, que permitan la extracción de conclusiones y toma de decisiones.
- CR3.1 Los formatos de presentación de los datos y/o relaciones entre variables se seleccionan en función de su utilidad, facilidad de interpretación, diseño y apoyo en la toma de decisiones.
- CR3.2 Las tablas, cuadros, índices, representaciones gráficas y/o esquemas de presentación de datos se elaboran de acuerdo a las especificaciones recibidas por la persona responsable de la investigación.
- CR3.3 La fuente original, fecha, definición de la muestra y/o submuestra y base estadística, entre otros, del análisis, se incluyen en los cuadros, tablas y gráficos, de forma que la referencia de los datos esté presente al interpretarlos.
- CR3.4 Los datos obtenidos en la investigación de mercados, con técnicas cuantitativas, se presentan a la persona responsable de la investigación, asegurando que se incluye, al menos, la siguiente información sobre la metodología aplicada en el proyecto:
- Técnica/s aplicada/s y soporte/s para la obtención de la información.
  - Definición y composición de la/s muestra/s de análisis, especificando las cuotas aplicadas en su caso.
  - Fechas de realización del trabajo de campo.
  - Tamaños muestrales, y errores o limitaciones estadísticas, cuando los datos provengan de una submuestra inferior a 50 elementos en universos infinitos.
  - Criterios de ponderación, cuando se trate de datos ponderados.
- CR3.5 Los verbatims o frases literales, en el caso de datos cualitativos se seleccionan, haciendo referencia a la muestra de la que provienen, de modo que permitan apoyar el análisis que se realice sobre los mismos.
- RP4: Elaborar el informe final de la investigación, colaborando con las personas responsables del mismo, de acuerdo a las especificaciones recibidas por parte

de la clientela, dando respuesta a las preguntas que dieron lugar a la investigación de mercados.

- CR4.1 La información analizada, los resultados, los contenidos del trabajo de campo y las conclusiones se presentan en el formato acordado con la clientela, siguiendo una estructura y orden previstos de acuerdo con las normas de estilo y presentación de informes de la organización.
- CR4.2 Las conclusiones de la investigación, acordadas con el responsable de la misma, se redactan en un lenguaje objetivo y claro, poniendo especial atención en los aspectos más importantes del análisis (preguntas principales de la investigación, diferencias significativas entre subgrupos muestrales si existieran y otros datos destacables) y conjugando el estilo de redacción en los informes con las indicaciones de la clientela y/o del plan de investigación.
- CR4.3 Los aprendizajes claves y la información que da respuesta a las cuestiones objeto de la investigación se detectan, exponiendo los mismos a la persona responsable de la misma y a la clientela, para facilitar la toma de decisiones.
- CR4.4 Los anexos a la investigación de mercados, se preparan para incluirlos en el informe final, en forma de explicaciones metodológicas adicionales, tablas, cuadros o gráficos, entre otros, conteniendo información adicional que no haya resultado clave para llegar a las conclusiones del estudio.
- CR4.5 La información analizada, los resultados y/o contenidos relevantes del trabajo de campo cualitativo, y las conclusiones se presentan en el formato acordado con la clientela, siguiendo una estructura y orden previstos de acuerdo con las normas de estilo y presentación de informes de la organización.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Equipos informáticos: ordenador. Aplicaciones en entornos de usuario: Bases de datos. Aplicaciones informáticas de análisis estadístico de datos. Aplicaciones informáticas de contenido audiovisual. Aplicaciones de edición y presentación de proyectos. Hojas de cálculo. Procesadores de texto. Internet. Herramientas de análisis de páginas web y redes sociales.

#### Productos y resultados

Tratamiento de datos y transcripciones procesados. Relaciones y cruces de variables aplicados. Presentación de datos, transcripciones y grabaciones realizada. Informe final de conclusiones de la investigación elaborado.

#### Información utilizada o generada

Base de datos grabada y codificada de las encuestas. Información contenida en otros soportes. Transcripciones y grabaciones de las sesiones de grupo o de las entrevistas en profundidad. Documentos para la recogida de información (cuestionario, guía de discusión, guion de entrevistas, entre otros). Informes provisionales de estudios de mercado y opinión. Criterios de grabación, codificación y depuración y explotación establecidos en el plan de investigación. Anexos estadísticos de la investigación. Técnicas estadísticas de interpretación de datos. Criterios de ponderación de datos. Información cualitativa/cuantitativa obtenida de la investigación. Normativa aplicable en materia de protección de datos. Plan de prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.

## Módulo formativo 1: organización de la recogida de información en la investigación de mercados

Nivel: 3

Código: MF0993\_3

Asociado a la UC: Preparar la información e instrumentos para la investigación de mercados

Duración: 150 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Obtener información vinculada a la investigación de mercados, explotando las fuentes de externas e internas, bases de datos y sistemas de información y comunicación online y offline.

CE1.1 Identificar las fuentes de información aplicables a la investigación de mercados, con independencia del ámbito territorial, de manera que los datos obtenidos por las mismas sean actualizados, relevantes, exactos, fiables y válidos.

CE1.2 Identificar, de entre un conjunto de fuentes de información internas y externas, primarias y secundarias, aquellas que son fiables y actuales de las que no lo son, explicando las razones de su aceptación o no para una investigación de mercados.

CE1.3 Argumentar las ventajas de la utilización de motores y técnicas de búsqueda y acceso a la información, describiendo las características de cada uno de ellos.

CE1.4 Describir los parámetros y variables que se deben analizar para juzgar la fiabilidad y coste de las fuentes de información.

CE1.5 En un supuesto práctico de demanda de información para un proyecto de investigación de mercados, en el que se nos muestra el objetivo general de la investigación:

- Identificar las variables a analizar para cumplir con los objetivos de la investigación.
- Determinar las fuentes de información internas o externas que deben utilizarse para que la información obtenida cumpla con los objetivos del estudio.
- Utilizar motores de búsqueda de información online para encontrar webs útiles al estudio de mercado.
- Ordenar las fuentes de información en función del coste y rendimiento de la obtención de la información.
- Extraer de las fuentes secundarias internas y/o externas aquella información relevante para el objeto de la investigación.
- Detectar los datos o variables no cubiertas con la información secundaria.
- Proponer métodos de recogida de información alternativos para cubrir las necesidades de información no satisfechas por los medios anteriores.

C2: Aplicar procedimientos de organización y archivo de datos e información necesaria en una investigación de mercados, utilizando aplicaciones informáticas de tratamiento y organización de la información.

CE2.1 Explicar los sistemas de organización de la información utilizados, incluyendo los emergentes en una investigación de mercados.

- CE2.2 Explicar las funciones de una aplicación informática de tratamiento de la información y base de datos con objeto de recoger en ella una ficha de la clientela objetivo (target) de la investigación.
- CE2.3 Describir los métodos de registro, mantenimiento y actualización de la información y la gestión de bases documentales para su uso en una investigación de mercados.
- CE2.4 Explicar las normas aplicables de seguridad, integridad y confidencialidad, de los datos de una investigación de mercados, en materia de protección de datos.
- CE2.5 Definir las variables a tener en cuenta a la hora de aportar información preliminar en un estudio de mercado, en relación a la empresa, el entorno (macro y micro), clientela o cualquier otra información pertinente que pueda ayudar para la elaboración de un plan de investigación.
- CE2.6 En un supuesto práctico, en el que se dispone de información recogida de fuentes secundarias tanto internas como externas a la empresa que encarga un estudio de mercado:
- Seleccionar datos procedentes de diferentes tipos de fuentes de información, tanto interna como externa a la empresa para usarlos en una investigación de mercados.
  - Clasificarlos según el tipo de fuente de información de donde procedan, especificando la misma.
  - Ordenar la información obtenida según las variables objeto de la investigación, aplicando, en su caso, técnicas o aplicaciones informáticas que garanticen la facilidad de acceso a la misma.
  - Elaborar una base de datos que contenga los resultados obtenidos y permita la actualización continua de la misma.
  - Organizar la información aplicando normas de seguridad y calidad establecidos en el código ESOMAR, ISO, entre otras.
- C3: Determinar un procedimiento de recogida de información, a partir de técnicas de recogida de datos con relación a una demanda y objetivos de un plan de investigación de mercados.
- CE3.1 Explicar las diferencias entre técnicas cuantitativas y cualitativas de obtención de información de mercados, haciendo referencia a los tipos de datos que aportan y si conviene utilizarlas en estudios exploratorios, descriptivos o causales.
- CE3.2 Describir los parámetros para juzgar la fiabilidad y relación coste-beneficio de los métodos de recogida de información de fuentes secundarias, para su utilización en el desarrollo de una investigación preliminar de mercados.
- CE3.3 Identificar las ventajas e inconvenientes del uso, en la investigación cuantitativa, de la encuesta personal, por correo, telefónica u online en la investigación de mercados, realizando un cuadro en el que aparezcan los pros y contras para cada una de ellas.
- CE3.4 Describir las ventajas e inconvenientes del uso, en la investigación cualitativa, de la entrevista personal, dinámica de grupos, técnicas proyectivas y creativas entre otras, en la investigación de mercados, realizando un esquema descriptivo de cada una de ellas en el que se señalen los pros y contras de su uso.
- CE3.5 Explicar la estructura y funcionamiento de un sistema de archivo de información proveniente de un estudio preliminar en una investigación de mercados.

- C4: Diseñar cuestionarios, guías de discusión y/o entrevistas de recogida de información para la realización de encuestas, entrevistas, paneles de consumidores y dinámica de grupos (focus group) entre otros, tanto de forma personal como telefónica y online.
- CE4.1 Describir las características de los cuestionarios-tipo para la recogida de información, diferenciando si es en papel, presencial, teléfono u online.
  - CE4.2 Definir la estructura y elementos de un cuestionario-tipo y de la guía de discusión y/o entrevistas de acuerdo a la normativa aplicable en materia de protección de datos, sobre el uso de las cookies, banners, anuncios intersticiales, entre otros y las normas y códigos éticos como el código ESOMAR.
  - CE4.3 Diferenciar los tipos de pregunta y respuesta que se pueden utilizar en el diseño de un cuestionario según sean abiertas, semiabiertas, cerradas, con respuestas dicotómicas, múltiples, categorizadas (espontánea, sugerida, de valoración) entre otras.
  - CE4.4 Definir los tipos de escala de medición (nominal, ordinal, de intervalos, de razón, comparativas y no comparativas entre otras) en preguntas cerradas o semiabiertas, indicando en qué tipo de preguntas se utilizan.
  - CE4.5 Explicar las ventajas de disponer de un guion de entrevista e instrucciones para la ejecución del trabajo de campo con relación al orden de las preguntas, filtros a aplicar durante su desarrollo, material de apoyo a presentar por el encuestador, entre otros.
  - CE4.6 Explicar las dificultades con la que se encuentran los encuestadores/entrevistadores al pasar un cuestionario, señalando posibles soluciones prácticas, en la resolución de las mismas, dentro del propio cuestionario, con relación al formato del mismo, tipo de presentación, material de apoyo presentado, tipo de letra utilizada en la redacción, entre otros.
  - CE4.7 Describir los aspectos que, como contenido mínimo, debe contener un cuestionario estructurado, para poder ser validado.
- C5: Diseñar cuestionarios de forma atractiva para el entrevistado, fomentando la cumplimentación de los mismos en plataformas según las orientaciones dadas.
- CE5.1 Identificar los filtros de preguntas dentro de un cuestionario, especificando claramente el control a ejecutar durante el desarrollo del mismo.
  - CE5.2 Definir las cuotas y el control de muestra de cada uno de los perfiles, redirigiendo los resultados a un único fichero.
  - CE5.3 Generar un fichero con posibles respuestas de las preguntas semiabiertas y/o abiertas, agrupando aquellas posibles respuestas en bloques de contenidos similares para su posterior codificación.
  - CE5.4 Elaborar un fichero de datos con las respuestas codificadas numéricamente, utilizando una aplicación informática de elaboración de bases de datos.
  - CE5.5 Generar un fichero de tablas con todo el análisis estadístico: de frecuencias, medias, cruces, análisis multivariante, entre otros, siguiendo un plan de tabulación.
  - CE5.6 Elaborar una hoja de cálculo a partir de la información suministrada por una base de datos de un cuestionario, en la que se realice de forma automática un informe con gráficos de los resultados obtenidos.
  - CE5.7 Describir un plan de validación automático de información que permita localizar los posibles errores (control de rango y flujo, observaciones anómalas, outliers o valores atípicos, entre otros), los que tienen insuficiencias (valores en blanco o perdidos) o incoherencias lógicas en los datos.

- CE5.8 Definir un protocolo de actualización de una base de datos, indicando las fases del proceso y cómo preservar la seguridad de los datos que contiene.
- C6: Determinar códigos utilizados en los cuestionarios de una investigación de mercados, categorizando cada pregunta y sus respuestas.
- CE6.1 Explicar los sistemas de codificación y tabulación de los cuestionarios para el tratamiento y análisis de los datos obtenidos en una investigación comercial en función del tipo de preguntas y escalas a aplicar en las mismas.
- CE6.2 Identificar los métodos de codificación de preguntas, teniendo en cuenta si se trata de preguntas abiertas, semiabiertas, cerradas y otras que requieran de la misma.
- CE6.3 Describir errores en la codificación de encuestas, valorando sus repercusiones en los resultados de la investigación.
- CE6.4 Explicar características, ventajas e inconvenientes de las técnicas de muestreo probabilístico (aleatorio simple, sistemático, estratificado y por conglomerado) y no probabilístico (conveniencia, bola de nieve, discrecional y por cuotas), realizando un cuadro explicativo de cada una de ellas e indicando los pros y contras de las mismas.
- CE6.5 En un supuesto práctico de muestreo elaborado por el equipo responsable de una investigación comercial en el que se detallan el tamaño de la muestra, ámbito geográfico y metodología a seguir:
- Determinar los elementos que componen la muestra indicando la unidad muestral, el tamaño, la población de la que se parte, entre otros.
  - Determinar la cuota y criterios de captación en el desarrollo del estudio, señalando si son criterios subjetivos u objetivos, generales o específicos y los elementos de segmentación de la población utilizados en la cuota.
- CE6.6 En un supuesto práctico en el que se han recogido las instrucciones para realizar el trabajo de campo con relación a la muestra objeto de estudio:
- Indicar en un documento en procesador de textos las especificaciones para trabajo de campo en el que aparezca: la muestra y perfil de los entrevistadores/encuestadores.
  - Comparar los perfiles de los entrevistadores/encuestadores, señalando su idoneidad en el proceso de investigación comercial.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.6; C6 respecto a CE6.5 y CE6.6.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

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

Compartir información con el equipo de trabajo.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

## Contenidos

### 1. Planificación de la investigación de mercados

- Objetivos de la investigación de mercados.
- Demandas de información y variables, controlables y no controlables, objeto de la investigación de mercados. Análisis del entorno.
- Fases de la investigación de mercados.
- Presupuesto y coste de la investigación de mercados.
- Simulación del proceso de planificación de la investigación de mercados.

### 2. Técnicas y medios de recogida de información en la investigación de mercados

- Métodos de obtención de información secundaria: bases de datos, motores de búsqueda, Big Data, Data Mining, redes sociales, apps, seguimiento móvil, geolocalización, sistemas de reconocimiento facial y de movimiento, entre otras y criterios de selección de fuentes de información secundaria.
- Métodos y técnicas de recogida de información primaria.
- Técnicas de investigación cuantitativa: encuesta, panel, observación y experimentación entre otras.
- Técnicas de investigación cualitativa: dinámica de grupos, entrevistas en profundidad, técnicas proyectivas y creativas entre otras.
- Tecnologías de información y comunicación aplicadas a la investigación de mercados.
- Organización y tabulación de la información.
- Análisis comparativo de los métodos de recogida de información.
- Nuevas herramientas de análisis digital: posicionamiento, redes sociales, entorno, competencia y otros datos de interés al estudio.
- Simulación del proceso de recogida de información primaria.

### 3. Diseño de instrumentos para la elaboración de encuestas y entrevistas

- Objetivos del cuestionario y cuaderno de trabajo de campo.
- Elementos, estructura y secuenciación del cuestionario.
- Tipología y clasificación de los cuestionarios según distintos criterios.
- Elaboración de cuestionarios.
- Tipos de preguntas (abiertas, cerradas, semiabiertas, categorizadas entre otras).
- Escalas en las preguntas.
- Codificación de preguntas: precodificación y postcodificación.
- Problemas y formas de resolución en el diseño de cuestionarios.
- Aplicaciones informáticas de diseño de cuestionarios.

### 4. Selección de la muestra en el proceso de preparación de la información

- Técnicas de muestreo: población, universo, segmentación, error muestral, marco muestral, unidad o elemento muestral y muestra entre otras.
- Tipos de muestreo.
- Muestro probabilístico (aleatorio simple y sistemático, no aleatorio, estratificado y por conglomerados, entre otros).
- Muestreo no probabilístico (conveniencia, bola de nieve, discrecional y por cuotas, entre otros).
- Cálculo del tamaño de la muestra.
- Criterios de inclusión y exclusión.
- Criterios y cuotas de captación.
- Objetivos y tasa de respuesta.

*Parámetros de contexto de la formación*

## Espacios e instalaciones

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

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

## Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la preparación de la información e instrumentos para la investigación de mercados, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

**Módulo formativo 2: organización del trabajo de campo en investigación de mercados**

Nivel: 3

Código: MF0994\_3

Asociado a la UC: Organizar la actividad de los encuestadores/entrevistadores

Duración: 90 horas

*Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Aplicar técnicas de selección de personal en situaciones de reclutamiento de equipos de encuestadores/entrevistadores para detectar perfiles profesionales en el trabajo de campo de una investigación de mercados.

- CE1.1 Determinar las fases de un proceso de selección de personal en un trabajo de campo para buscar el candidato que más se ajuste a un tipo investigación de mercados.
- CE1.2 Enumerar las posibles funciones a cubrir que se necesitan en una investigación mercados dependiendo de si el estudio es cuantitativo o cualitativo.
- CE1.3 Definir el perfil del encuestador más adecuado para la recogida de datos, teniendo en cuenta un plan de trabajo de campo con definición del tipo de cuestionario, elementos de la muestra y requisitos establecidos para la investigación.
- CE1.4 Relacionar las características de encuestadores, recogidas en una hoja de cálculo, con un perfil supuesto para una investigación de mercados.
- CE1.5 Determinar las variables a considerar en la elaboración de una base de datos de encuestadores/entrevistadores, para su utilización por un departamento de recursos humanos y/o el de trabajo de campo.
- CE1.6 Describir técnicas de selección de personal, según roles en una investigación de mercados.

- CE1.7 En un supuesto práctico en el que se presentan candidatos, con atributos recogidos en entrevistas de trabajo, analizando su idoneidad para el puesto:
- Elaborar un informe de resultados y valoración de la selección, priorizando candidatos, justificando la selección de las personas propuestas.
  - Determinar el perfil «tipo» según las necesidades de la oferta de selección de personal, comparando sus características.
- C2: Aplicar técnicas de organización del trabajo de campo a realizar por un equipo de encuestadores/entrevistadores, a partir de un plan de investigación de mercados.
- CE2.1 Describir las fases del trabajo de campo de una investigación de mercados, estableciendo los objetivos en cada fase y confirmando que tienen toda la información necesaria para el desarrollo de su función.
- CE2.2 Elaborar una ficha de registro de los miembros de un equipo de trabajo de campo, en hoja de cálculo, indicando perfil, número de referencia del estudio, número de entrevistas asignadas, fecha, duración, cuotas, lugar de realización y objetivos a conseguir.
- CE2.3 En un supuesto práctico de investigación de mercados, asignar tiempos y medios necesarios para la ejecución del trabajo de campo por los componentes de un equipo de encuestadores/entrevistadores, utilizando aplicaciones de gestión de tareas y de acuerdo a la jornada laboral y tiempos de descanso necesarios para la realización efectiva del trabajo:
- Describir las técnicas de asignación de rutas y zonas de trabajo, de acuerdo con las necesidades de un plan de investigación y utilizando aplicaciones informáticas.
  - Determinar los tipos de cuestionarios que se pueden encontrar en una investigación comercial, en función del medio que utilizemos para la elaboración del mismo.
- CE2.4 Describir las técnicas de asignación de rutas y zonas de trabajo, de acuerdo con las necesidades de un plan de investigación y utilizando aplicaciones informáticas.
- CE2.5 Determinar los tipos de cuestionarios que se pueden encontrar en una investigación comercial, en función del medio que utilizemos para la elaboración del mismo.
- CE2.6 Diseñar un protocolo de normas o instrucciones de trabajo de los entrevistadores/encuestadores de acuerdo a la normativa aplicable en materia laboral y códigos éticos de buenas prácticas de investigación reconocidos en el sector.
- CE2.7 En un supuesto práctico, con los datos de los miembros de un equipo de encuestadores/entrevistadores y un plan de investigación relativo a la recogida de información primaria:
- Informar de la retribución según cada perfil del equipo de trabajo y convenio correspondiente.
  - Establecer el medio pago y el momento en el tiempo para pagarla.
  - Recoger, en una hoja de cálculo, la información necesaria sobre cada trabajador, para hacer efectiva la retribución.

- CE2.8 En un supuesto práctico con los datos de los miembros de un equipo de encuestadores y un plan de investigación relativo a la recogida de información primaria:
- Informar de los objetivos mínimos a cubrir y los incentivos en caso de superar los mismos.
  - Comunicar las variables, objetivas y medibles, a tener en cuenta para optar a los incentivos.
  - Notificar forma y modo de entrega de los incentivos, en caso de superar los objetivos mínimos establecidos.
- C3: Determinar planes de formación y reciclaje de un equipo de encuestadores/entrevistadores teniendo en cuenta distintos objetivos y requerimientos.
- CE3.1 En un supuesto práctico con un equipo nuevo de encuestadores/entrevistadores durante el proceso de selección:
- Detectar las necesidades formativas en función de su experiencia y formación inicial, utilizando una dinámica de grupo.
  - Analizar las necesidades formativas que se detectan a nivel individual y grupal.
  - Establecer actividades formativas para un plan de formación inicial en función de las competencias, perfil y resultados obtenidos.
- CE3.2 Identificar los objetivos formativos del briefing de un departamento de investigación de mercado, para la realización de un trabajo de campo de un equipo de encuestadores/entrevistadores.
- CE3.3 Describir la estructura de un plan de formación del personal, para un equipo de encuestadores/entrevistadores en cuanto a objetivos, recursos materiales y humanos, contenidos, criterios de evaluación del plan y propuestas de mejora del mismo.
- CE3.4 Describir las normas o instrucciones de trabajo de los entrevistadores/encuestadores de acuerdo a la normativa laboral aplicable, el plan de prevención de riesgos laborales y códigos éticos reconocidos en el sector (como ESOMAR, entre otros).
- CE3.5 Elaborar un esquema sobre un plan de formación continua para actualizar las necesidades de formación que van surgiendo en el desarrollo de la investigación, teniendo en cuenta los objetivos de la formación, su aplicación a la práctica de trabajo de campo, los recursos disponibles y los criterios de evaluación de la misma.
- CE3.6 En un supuesto práctico, donde se indique los objetivos de un plan de trabajo de campo y el perfil y competencias de los miembros de un equipo de encuestadores/entrevistadores para el desarrollo de una investigación:
- Analizar los resultados y necesidades formativas para cada uno de los miembros en función de los objetivos a conseguir y del tipo de estudio de mercado a realizar (cuantitativo, cualitativo, de obtención de información primaria o secundaria).
  - Proponer actividades formativas en función de dichos resultados.
- CE3.7 Determinar los aprendizajes de un equipo de encuestadores en cuanto a: definición de objetivos, responsabilidades, competencias personales, plazos, motivación, apoyo técnico-emocional, necesidad de formación y toma de decisiones.

- CE3.8 Analizar los sistemas de evaluación de la formación (inicial, continua, entre otros) en un equipo de trabajo de campo, para el desempeño de su actividad.
- C4: Determinar estilos de liderazgo y motivación del equipo de encuestadores de acuerdo con distintos tipos de trabajo de campo y objetivos de la organización.
- CE4.1 Identificar las variables que hay que controlar en el desarrollo y desempeño del trabajo de campo de una investigación de mercados para seguir las directrices marcadas por una organización.
- CE4.2 Indicar estilos de liderazgo y funciones aplicables teniendo en cuenta la mejora del rendimiento de un equipo de encuestadores/entrevistadores.
- CE4.3 Describir un protocolo de transmisión a un equipo de encuestadores/entrevistadores de unas instrucciones de trabajo y cuaderno de campo, aplicando técnicas de comunicación asertivas.
- CE4.4 Describir elementos motivadores para los miembros de un equipo de trabajo de encuestadores/entrevistadores a la hora de desarrollar su actividad profesional durante el trabajo de campo.
- CE4.5 Explicar los factores psicológicos, externos e internos, de incentivo al rendimiento y mejora continua, en los miembros de un equipo de trabajo de campo.
- CE4.6 Elaborar un listado de preguntas en el trabajo de campo relativas al ejercicio de la función de investigación.
- CE4.7 En un supuesto práctico relativo a la presentación del cuestionario y material de apoyo para la realización de encuestas/entrevistas:
- Elaborar un informe con las aportaciones recogidas por el equipo de campo, revisando los materiales utilizados en la investigación y las necesidades de formación detectadas.
  - Analizar los resultados obtenidos en el proceso de investigación, comparando los valores más repetidos, sacando conclusiones.
- CE4.8 En un supuesto práctico, en el que se indican los objetivos de una investigación de mercados y un plan de trabajo de campo, marcando líneas de actuación:
- Establecer subobjetivos de la investigación y el material de trabajo, desarrollando la metodología a aplicar en cada tipo de investigación con relación al material de apoyo, cuotas, zona de la encuesta, entre otras.
  - Determinar la zona de la muestra, atendiendo al perfil del encuestado.
- C5: Aplicar métodos de control y evaluación del trabajo de campo en el seguimiento y desempeño de la actividad para asegurar la calidad del proceso de recogida de datos.
- CE5.1 Diseñar una encuesta piloto o test sobre el cuestionario que se va utilizar en una investigación de mercado para corregir los posibles errores que se deriven de un mal planteamiento del mismo.
- CE5.2 En un supuesto práctico de investigación de mercados, donde se indican objetivos y un plan de trabajo de campo:
- Controlar el cumplimiento de las cuotas, en cuanto a variables sociodemográficas.
  - Identificar cada una de las encuestas/entrevistas de forma única (utilizando un código numérico o alfanumérico) y registrarlas en una hoja de cálculo.

- CE5.3 Establecer indicadores para validar la cumplimentación de una entrevista, definiendo las estrategias a desarrollar cuando no se alcancen dichos indicadores.
- CE5.4 Desarrollar un protocolo para verificar el cumplimiento de la metodología de cada encuestador/entrevistador de forma individual, estableciendo unas pautas para validar la coherencia de las entrevistas y plan de acción para su supervisión.
- CE5.5 Recoger en una hoja de cálculo las variables de una muestra necesarias para controlar las cuotas a aplicar por el entrevistador/encuestador en el trabajo de campo.
- CE5.6 En un supuesto práctico relativo al trabajo de campo de un grupo de encuestadores/entrevistadores en el que el responsable técnico de la investigación asigna una muestra de encuestados/entrevistados:
- Calcular los porcentajes de cumplimiento de cuotas de reclutamiento realizadas, según criterios de captación, por cada uno de los encuestadores/entrevistadores, comparando ratios y estableciendo soluciones cuando se encuentran diferencias entre los miembros del equipo.
  - Elaborar un cuadro donde se enumeren en una columna el problema en la recogida de datos, en otra las posibles causas y en una tercera posibles soluciones o mejoras en los procesos de recogida de información.
- C6: Aplicar estrategias de resolución de conflictos y negociación en situaciones que se pueden producir en equipos de trabajo de campo, para identificar sus causas y posibles soluciones.
- CE6.1 Identificar los factores que intervienen en el proceso de comunicación verbal y no verbal en el seno de un grupo de trabajo de campo.
- CE6.2 Identificar actitudes positivas y de crisis, proponiendo estrategias de actuación para potenciar las positivas o reconducir las de crisis.
- CE6.3 Describir posibles roles de los integrantes de un equipo de encuestadores/entrevistadores y estrategias para mejorar su integración y cohesión grupal para mejorar sus relaciones de trabajo.
- CE6.4 Analizar métodos de resolución de conflictos y el rol que debe ejercer el jefe del equipo de trabajo dentro de los mismos durante el desarrollo del trabajo de campo.
- CE6.5 En un supuesto práctico, con un equipo de encuestadores para detectar conflictos dentro del mismo:
- Aplicar una prueba sociométrica para medir el comportamiento social y grupal de los trabajadores.
  - Procesar los resultados, estableciendo combinaciones de comportamientos dentro del grupo para evaluar a los miembros del equipo.
  - Confeccionar un sociograma para establecer relaciones de confianza y emparejamiento entre los miembros del equipo de trabajo.
  - Exponer las conclusiones en una presentación de resultados, indicando en un gráfico de flechas el resultado del estudio.
- CE6.6 Valorar la importancia de una actitud tolerante y de empatía en cada uno de los miembros de un equipo de trabajo a la hora de resolver cualquier conflicto que pueda generarse entre ellos.
- CE6.7 Determinar los estilos de negociación que se pueden aplicar con un equipo de trabajo en distintas situaciones de conflicto durante la obtención de información mediante encuestas/entrevistas.

CE6.8 Describir técnicas para la detección de conflictos y funcionamiento de un grupo de trabajo de campo para mejorar las relaciones del mismo en el desarrollo de sus funciones.

C7: Elaborar informes en las diferentes fases de organización y control de la actividad de los encuestadores/entrevistadores para realizar un contraste de opiniones entre el equipo responsable de una investigación y el grupo de trabajo de campo.

CE7.1 Describir la estructura que sigue un informe tipo sobre la actividad de los encuestadores/entrevistadores.

CE7.2 Seleccionar aplicaciones informáticas (programas, procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones y/o animación), en función de tipos de documentos necesarios en la elaboración de un informe del trabajo de campo.

CE7.3 En un supuesto práctico sobre el seguimiento de los encuestadores/entrevistadores en una investigación comercial:

- Elaborar un informe de seguimiento y control del trabajo de campo realizado, incluyendo el resultado en una hoja de cálculo con gráficos ilustrativos de la evolución de los encuestadores.
- Transcribir la información obtenida en el trabajo de campo, a través de un informe realizado en procesador de texto u hoja de cálculo.

CE7.4 En un supuesto práctico sobre valoración de encuestadores/entrevistadores durante el desarrollo de su actividad, transcribir la información obtenida en el trabajo de campo, a través de un informe realizado en procesador de texto u hoja de cálculo.

CE7.5 En un supuesto práctico, sobre la valoración del perfil de encuestadores para determinar aquellos que consiguen unos objetivos mínimos marcados por el equipo responsable de la investigación:

- Clasificar al equipo según los resultados obtenidos, puntuando a cada miembro de 1 a 5, en función del trabajo realizado.
- Explicar los criterios utilizados para realizar esta clasificación para objetivar dicha valoración.
- Establecer unos objetivos a alcanzar en un periodo de tiempo dado.
- Señalar los incentivos para aquellos que hayan pasado unos requisitos mínimos.

CE7.6 En un supuesto práctico, donde se indique el resultado del seguimiento de un equipo de encuestadores/entrevistadores para incentivar su trabajo:

- Evaluar la actuación de sus miembros en función de los resultados obtenidos en su trabajo.
- Determinar las actuaciones concretas a realizar con cada uno de los integrantes del equipo, en función del análisis y los datos observados.

CE7.7 En un supuesto práctico de evaluación de resultados de un equipo de trabajo de campo para establecer criterios de corrección de tareas y de promoción de miembros:

- Elaborar un informe de evaluación de desempeño, con los resultados obtenidos en el desarrollo de una investigación, para corregir aquellas actuaciones que necesitan ser mejoradas y valorando positivamente aquellas actuaciones que han mejorado los resultados dentro del equipo de trabajo.

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

C1 respecto a CE1.7; C2 respecto a CE2.3 y CE.2.5, CE2.6; C3 respecto a CE3.1 y CE3.6; C4 respecto a CE4.7 y CE4.8; C5 respecto a CE5.2, CE5.6; C6 respecto a CE6.5; C7 respecto a CE7.3, CE7.4, CE7.5, CE7.6.

Otras capacidades:

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia. Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demstrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

*Contenidos*

1. Planificación y organización del trabajo de campo de una investigación de mercados

Plan de trabajo de campo en una investigación de mercados.

Fases del trabajo de campo en una investigación de mercados.

Planificación de los medios necesarios para el trabajo de campo.

Técnicas de organización del trabajo de campo: el cronograma.

Aplicaciones informáticas de gestión de tareas.

Programación del trabajo de campo: asignación de tiempos y cargas de trabajo.

La red de campo.

La distribución territorial de los encuestadores.

Localización física de la muestra.

Hojas de ruta.

Simulación de la planificación del trabajo de campo en una investigación de mercados.

2. Gestión del equipo de encuestadores/entrevistadores

Perfiles profesionales de encuestador/entrevistador: el profesiograma.

Elementos personales y profesionales.

Captación y selección de encuestadores.

La contratación de encuestadores: regulación y desarrollo.

Sistemas de retribución y promoción del equipo de encuestadores.

Formación y habilidades del equipo de encuestadores: desarrollo de competencias individuales y en grupo.

Necesidades formativas.

Planes de formación inicial y continua en equipos de encuestadores: objetivos y métodos de formación.

Evaluación de planes de formación.

3. Coordinación y dirección de equipos de encuestadores/entrevistadores

Dinamización y liderazgo del equipo de encuestadores: estilos de mando y liderazgo.

Motivación.

Teorías de motivación.

Diagnóstico de factores motivacionales.

Pruebas sociométricas.

Gestión de conflictos en el trabajo de campo: técnicas de resolución de situaciones conflictivas.

Métodos más utilizados para la toma de decisiones en grupos.  
Salud y prevención de riesgos laborales en el trabajo de campo.

#### 4. Control y evaluación del desempeño del trabajo de campo de una investigación de mercados

Métodos de evaluación del desempeño del trabajo de campo.  
Ventajas e inconvenientes de la evaluación del desempeño de encuestadores.  
Verificación de los cuestionarios: edición, codificación y transferencia de datos.  
Utilidades de las aplicaciones informáticas para la recogida de información por ordenador (CAPI y CATI, entre otros) en el control del trabajo de campo.  
Informes de control de actividad: tipos y estructura de los informes.  
Ratios de control.  
Aplicaciones informáticas de elaboración y presentación de informes de control de investigación de mercados.

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

##### Espacios e instalaciones

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

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

##### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la organización de la actividad de los encuestadores/entrevistadores, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

#### **Módulo formativo 3: técnicas de entrevista y encuesta**

Nivel: 2

Código: MF0995\_2

Asociado a la UC: Realizar trabajo de campo en encuestas y/o entrevistas

Duración: 90 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Pasar una encuesta y/o entrevista, utilizando técnicas de comunicación y sin influir en la respuesta obtenida.

CE1.1 Nombrar los distintos tipos de preguntas y respuestas, ejemplificando cada caso.

- CE1.2 En un supuesto práctico de trabajo de campo, en el que se dan instrucciones a los encuestadores/entrevistadores sobre el protocolo de actuación ante un entrevistado/encuestado:
- Saludar al encuestado/entrevistado, utilizando fórmulas de cortesía.
  - Identificarse, usando un protocolo establecido para la presentación del encuestador/entrevistador, indicando la empresa que realiza el estudio, pero no la clientela que lo encarga, y un objetivo de investigación sin entrar en detalles.
  - Describir el objeto de la investigación de mercado a la persona que contesta indicando las ventajas de cumplimentación del cuestionario para el consumidor o usuario del producto o servicio objeto de estudio.
  - Animarle a cooperar en el desarrollo del cuestionario, señalando la importancia de sus respuestas para mejorar el producto o servicio.
  - Responder a las preguntas y dudas de los entrevistados/encuestados, con empatía y amabilidad.
  - Formular las preguntas con claridad y precisión, estableciendo una relación ágil y dinámica entre entrevistador y entrevistado sin influir en las respuestas dadas.
  - Agradecer la colaboración del encuestado/entrevistado en nombre de la organización encargada del mismo.
- CE1.3 Elaborar un informe con los aspectos del cuestionario que impiden su realización, proponiendo posibles cambios para mejorar su estructura, coherencia y claridad en la exposición de las preguntas.
- CE1.4 Explicar las reglas para una comunicación precisa durante una entrevista, relacionándolas con los errores que se cometen en el proceso de comunicación.
- CE1.5 Describir los elementos de las instrucciones de trabajo de campo, justificando la necesidad de ajustarse a las cuotas y sistema de recogida de datos.
- CE1.6 Elaborar un informe de incidencias surgidas durante un trabajo de campo, argumentando las resoluciones adoptadas.
- C2: Complimentar cuestionarios a partir de las respuestas obtenidas en una encuesta/entrevista, utilizando medios y soportes de recogida de información en papel o informáticos.
- CE2.1 Describir las modalidades de entrevista según el lugar de realización y tipo de soporte o tecnología de información y comunicación utilizada.
- CE2.2 Diferenciar soportes para la realización de entrevistas/encuestas según el medio, aplicación o tecnología utilizada.
- CE2.3 Identificar las ventajas de la entrevista personal mediante ordenador (CAPI y CATI, entre otros) frente al papel (PAPI).
- CE2.4 Explicar las ventajas e inconvenientes de realizar una encuesta online asistida por ordenador (CAWI).
- CE2.5 Identificar el comportamiento y actitudes que debe tener un encuestador/entrevistador en el desarrollo de su trabajo, de acuerdo a códigos éticos, protección de datos y para no influir en las respuestas del entrevistado/encuestado.
- CE2.6 Identificar errores en la transcripción de las respuestas que se pueden encontrar en el desarrollo de entrevistas personales o grupales.
- CE2.7 En un supuesto práctico, dado un cuestionario en formato papel o informático para la realización de una entrevista personal:
- Simular la cumplimentación y grabación de una entrevista realizada personal o telefónicamente, trasladando las respuestas obtenidas de

forma clara, veraz, objetiva, utilizando unos criterios establecidos previos al desarrollo del simulacro.

- Manejar aplicaciones y documentos para la cumplimentación del cuestionario conforme a las indicaciones recibidas.
- Resolver de forma eficaz los errores de las respuestas mal registradas en base a criterios establecidos en las instrucciones del trabajo de campo.
- Asegurar, antes de la finalización de la entrevista, la cumplimentación total de todas las preguntas, chequeando cada cuestionario y anotando las incidencias acaecidas en un registro de control.
- Cerrar la entrevista agradeciendo la colaboración del entrevistado según fórmulas previamente protocolizadas.

CE2.8 Elaborar un listado con posibles fórmulas de cortesía utilizadas en la finalización de un cuestionario en un estudio de mercado.

C3: Aplicar técnicas de resolución de incidencias y reclamaciones en el trabajo de campo, siguiendo procedimientos establecidos para su argumentación a los encuestados/entrevistados.

CE3.1 Identificar la naturaleza de las incidencias, quejas y reclamaciones en la realización de entrevistas/encuestas y desarrollo de trabajo de campo de un entrevistador/encuestador.

CE3.2 Definir técnicas de autocontrol ante situaciones de tensión en el trato con los encuestados o entrevistados, realizando un cuadro que argumente las ventajas de aplicar técnicas de resolución de conflictos, imprevistos y situaciones problemáticas durante el desarrollo del trabajo de campo en una investigación de mercados.

CE3.3 Identificar fórmulas, procedimientos y/o documentación que se utilizan para recoger una reclamación de un encuestado.

CE3.4 Describir el proceso que suele aplicarse ante reclamaciones presentadas en el desarrollo de encuestas/entrevistas.

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

C1 respecto a CE1.2 y C2 respecto a CE2.7.

Otras capacidades:

Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.

Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Realizar el trabajo en los plazos establecidos.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

#### *Contenidos*

1. Métodos de realización de cuestionarios en el desarrollo del trabajo de campo

Encuesta personal presencial: medios utilizados.

La encuesta personal asistida por ordenador (CAPI).

El cuestionario.

Valoración de la encuesta personal.

Encuesta telefónica.

- La entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI).
  - Valoración de la encuesta telefónica.
  - Incidencias habituales en la encuesta telefónica.
  - Encuesta por Internet.
  - La entrevista online asistida por ordenador (CAWI).
  - Valoración de la encuesta online.
  - Encuesta postal.
  - Particularidades de la encuesta postal.
  - Carta de presentación.
  - Valoración de la encuesta postal.
  - Validez y representatividad de las encuestas.
  - El pretest del cuestionario.
2. Estructura y elementos del cuestionario
- Tipos de cuestionarios.
  - Partes y elementos del cuestionario.
  - Tipos de preguntas.
  - Preguntas abiertas y semiabiertas: estructura, tabulación y recogida de información.
  - Particularidades de los cuestionarios según el medio utilizado (PAPI, CAPI, CATI y CAWI, entre otros).
  - Cumplimentación de cuestionarios.
  - Grabación y registro de la información obtenida en papel y ordenador.
  - Medios y aplicaciones informáticas utilizadas para la cumplimentación de cuestionarios. Derechos y deberes del encuestado.
3. Proceso de desarrollo de la encuesta/entrevista
- Entorno de la entrevista. Guía de entrevista.
  - Cuaderno de trabajo de campo. Fases del proceso y desarrollo de la entrevista.
  - Toma de contacto con el entrevistado. Criterios de captación de encuestados.
  - Acercamiento a la persona a entrevistar en entrevista personal, telefónica y online.
  - Comportamiento y actitudes del encuestador.
  - Motivación para participar en la encuesta. Técnicas para empatizar con los encuestados.
  - Códigos éticos de obtención de información por encuesta.
  - Formulación de preguntas.
  - Obtención de respuestas adecuadas.
  - Solución a los problemas en el trabajo de campo: rechazos y ausencias.
  - Técnicas de resolución de reclamaciones en la encuesta/entrevista.
  - Finalización de la encuesta/entrevista. Despedida y cierre.

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

##### Espacios e instalaciones

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

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

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos en la realización de trabajo de campo en encuestas y entrevistas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

#### **Módulo formativo 4: técnicas de análisis de datos para investigaciones de mercados**

Nivel: 3

Código: MF0997\_3

Asociado a la UC: Analizar la información recogida en la investigación de mercados

Duración: 150 horas

##### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Analizar la información contenida en las bases de datos, en las transcripciones de las entrevistas o dinámicas de grupo, u otros soportes, ejemplificando procesos de detección de errores y análisis estadísticos de acuerdo con los objetivos de investigación.

CE1.1 Identificar los elementos y características de una base de datos, una transcripción u otras fuentes de información, comprobando que se corresponden con los instrumentos utilizados en la recogida de datos y atienden a los criterios establecidos en el plan de investigación.

CE1.2 Transcribir en hoja de cálculo las entrevistas realizadas en una dinámica de grupos o entrevista en profundidad, indicando con referencias alfanuméricas las personas intervinientes al lado de sus respuestas.

CE1.3 En un supuesto práctico de información procedente de la investigación de mercados, tomando datos de varios cuestionarios:

- Comprobar que la información obtenida y los datos resultantes del trabajo de campo, se corresponden con los criterios de grabación, codificación y depuración establecidos en el plan de investigación.
- Corregir posibles errores y/o dudas en la configuración de la base de datos, transcripciones incompletas, codificaciones mal hechas, palabras sin identificar, falta de coherencia e inconsistencia en la información, entre otros.
- Asegurar la fiabilidad e integridad de la gestión de los datos ante la eliminación o actualización de registros, evitando duplicidades o información no relacionada.

CE1.4 En un supuesto práctico de información procedente de la investigación de mercados:

- Identificar tipos de consultas disponibles en una base de datos, analizando la funcionalidad de cada una de ellas.
- Señalar los procesos de gestión de información que se quieren utilizar, durante la tabulación.

- Determinar el tipo de información que se va a manejar, asignándole propiedades para su procesamiento posterior.
- Procesar la información en tablas de forma homogénea, identificándolas y evitando la existencia de información redundante.
- Calcular la frecuencia y distribución de datos, utilizando tablas procedentes de una hoja de cálculo.
- Relacionar la información de las tablas de la hoja de cálculo, estableciendo el diseño de las relaciones mediante organigramas.
- Realizar copias de seguridad de la información, utilizando una memoria de almacenamiento externa y en el ordenador.

CE1.5 En un supuesto práctico, en el que se dispone de información contenida en tablas relacionadas en una base de datos:

- Manejar las utilidades de la aplicación que permitan realizar consultas de información.
- Identificar la información solicitada y su localización física en la aplicación.
- Verificar que la información obtenida corresponde a la real.
- Archivar la información recuperada mediante una copia de seguridad en el ordenador y en memoria de almacenamiento externa.
- Aplicar procedimientos que optimicen el registro y consulta de la información.

CE1.6 Presentar la información estadística de los datos de información, contenida en una hoja de cálculo en tablas dinámicas relacionadas, de forma clara e intuitiva con el objetivo de favorecer su análisis.

CE1.7 En un supuesto práctico procedente de la investigación de mercados cualitativa realizada mediante entrevistas en profundidad:

- Organizar la información de las transcripciones, datos no estructurados u otros mediante técnicas de identificación, etiquetas (tag), resumen, esquemas o codificación, entre otros.
- Presentar la información en un formato fácil de analizar y explotar, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

CE1.8 Seleccionar la información más útil al estudio (sacada de entrevistas, dinámicas de grupo, hall test, entre otras), en una investigación cualitativa, según los tipos de técnicas, entre un conjunto propuesto de ellas y teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

C2: Aplicar técnicas de análisis a los datos obtenidos de encuestas/entrevistas o dinámicas de grupo, utilizando aplicaciones informáticas.

CE2.1 Relacionar las variables y parámetros de un cuestionario, con los efectos sobre el objeto del plan de investigación de mercado, definiendo los cruces de variables.

CE2.2 Calcular, de la información contenida en tablas relacionadas extraídas de una hoja de cálculo:

- Medidas de tendencia central (media, mediana, moda) no central (percentiles, entre otros), utilizando aplicaciones informáticas de cálculo estadístico.
- Medidas de dispersión (varianza, desviación típica, recorrido intercuadrático y rango, entre otros), utilizando aplicaciones informáticas de cálculo estadístico.
- Medidas de concentración y simetría de los datos (curtosis y asimetría), usando aplicaciones informáticas de cálculo estadístico.

- Intervalos de confianza y los errores de muestreo, utilizando aplicaciones estadísticas de análisis de datos.
- CE2.3 En un supuesto práctico de análisis de resultante de una investigación de mercados en el que se exponen variables con sus resultados correspondientes:
- Realizar, en una hoja de cálculo, el cruce de variables, mediante filtros.
  - Seleccionar los cruces de variables que sean más útiles a los objetivos de la investigación.
- CE2.4 Cruzar la información suministrada, en una investigación de mercados, a través de una hoja de cálculo en una única tabla de resultados, comprobando la calidad de la información mediante tabulaciones cruzadas.
- CE2.5 En un supuesto práctico donde se exponen los resultados de una investigación en tablas, preparar la salida de la información con el objetivo de que sea clara, estructurada y fácil de identificar.
- CE2.6 En un supuesto práctico de dinámica de grupos, presentar la información cualitativa, utilizando resúmenes, esquemas, etiquetas (tags) u otros métodos, de manera ordenada y sintética en función de los objetivos del estudio, identificando al menos los siguientes requisitos:
- Target de cada dato.
  - Número de menciones de cada dato u otros elementos importante que identifiquen su nivel de citación.
- C3: Analizar formas de representación de los datos, utilizando programas informáticos.
- CE3.1 Seleccionar la representación gráfica, que aporte más información, de los datos extraídos de una investigación, en función de los objetivos que se persiguen, utilizando un programa informático.
- CE3.2 Realizar gráficos representativos de un conjunto de datos, utilizando diferentes tipos sacados de una aplicación informática de cálculo estadístico.
- CE3.3 Detallar la fuente original, fecha, definición de la muestra y/o submuestra y base estadística, en cada gráfico, tabla o cuadro, de los resultados obtenidos, por información primaria y secundaria, en una investigación de mercados.
- CE3.4 En un supuesto práctico de recogida de información de una investigación de mercados, elaborar la ficha técnica del estudio, incluyendo al menos la siguiente información del proyecto:
- Técnica/s aplicada/s y soporte/s para la obtención de la información.
  - Definición y composición de la/s muestra/s de análisis, especificando las cuotas aplicadas, en su caso.
  - Fechas de realización del trabajo de campo.
  - Tamaños muestrales, y errores o limitaciones estadísticas, cuando los datos provengan de una submuestra inferior a 50 elementos en universos infinitos.
  - Criterios de ponderación de los datos si los hubiera.
- CE3.5 Seleccionar verbatim o frases literales de un estudio cualitativo dado, haciendo referencia a la muestra de la que provienen.
- C4: Diseñar un informe del estudio de mercado a partir del análisis de la información recogida en los procesos de investigación.

CE4.1 En un supuesto práctico de presentación de resultados en una investigación comercial:

- Diseñar, aplicando un programa informático, formatos de presentación de la información, a partir de los datos recogidos.
- Identificar los datos que es necesario presentar, determinando los archivos que los contienen o creando los que debieran contenerlos.
- Elaborar un informe con los resultados, presentando la información obtenida de manera ordenada y sintética y diseñando los formatos atendiendo a su funcionalidad.
- Incluir en el informe imágenes, videos, gráficos y otros objetos, de acuerdo a una serie de indicaciones dadas sobre diseño y presentación.

CE4.2 En un supuesto práctico a partir de unos datos recogidos para una investigación de mercado y aplicando un programa informático:

- Calcular los resultados de los estadísticos, que se nos indiquen, para medir la centralización, simetría y dispersión de los datos.
- Interpretar los resultados anteriores utilizando una aplicación informática de análisis de datos.
- Formular hipótesis determinando el nivel de significación o confianza para realizar un contraste de los resultados.
- Comparar los resultados estadísticos obtenidos con las hipótesis formuladas del estudio diseñado.
- Confeccionar un informe en el que se reflejen de manera clara los resultados, relacionando el análisis estadístico con el objeto del estudio.

CE4.3 Realizar una presentación de los aspectos representativos de un informe, exponiendo la información obtenida del estudio, teniendo en cuenta los objetivos y metodología de la investigación, mediante una aplicación informática de presentaciones.

CE4.4 Elaborar una relación de gráficos, tablas, material adicional de ayuda, cuestionarios, hojas de cálculo y bases de datos, entre otros, utilizados en una investigación ad hoc.

CE4.5 En un supuesto práctico de estudio cualitativo en el que se relacionan las transcripciones obtenidas en una investigación:

- Extraer posibles conclusiones en base al análisis previo de las transcripciones.
- Confeccionar un informe en el que se reflejen de manera clara los resultados, utilizando texto y diferentes tipos de representaciones (iconos, imágenes, entre otros), relacionando los resultados obtenidos del análisis de las transcripciones con el objeto del estudio.

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

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

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

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

Compartir información con el equipo de trabajo.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del sexo.

## Contenidos

### 1. Análisis y tratamiento de datos en la investigación de mercados

Tipos de datos e información obtenida de la investigación de mercados.

Información cuantitativa y cualitativa.

Comprobación y edición de datos e información obtenida.

Homogeneización de datos e información obtenida.

Técnicas de análisis de información cuantitativa y cualitativa.

Representación gráfica de datos y tipos de gráficos.

Aplicaciones informáticas aplicadas al análisis y tratamiento de datos.

Hojas de cálculo, bases de datos y transcripciones. Data Mining.

Herramientas de análisis de web y redes sociales.

Funcionalidad y utilidades para el tratamiento y consulta de datos.

### 2. Técnicas de análisis estadístico aplicable a la investigación de mercados

Estadística descriptiva: medidas de posición, de tendencia central y no central, dispersión y simetría.

Ajuste de curvas.

Análisis de la varianza.

Aplicación a la investigación de mercados y extrapolación de resultados.

Técnicas de análisis probabilístico.

Técnicas de regresión y correlación simple.

Contraste de hipótesis.

Series temporales.

Números índices.

Aplicaciones informáticas para la investigación de mercados: funciones estadísticas en hojas de cálculo.

Programas específicos de tratamiento estadístico.

### 3. Diseño de bases de datos aplicables a la investigación de mercados

Estructura y funciones de las bases de datos.

Diseño de una base de datos.

Búsquedas avanzadas de datos.

Consultas en bases de datos.

Creación y desarrollo de formularios e informes avanzados.

Creación de macros básicas.

Informes en bases de datos.

Relaciones en bases de datos.

### 4. Informes de investigación y estudios de mercado

Elementos y estructura de un informe de resultados en una investigación comercial.

Elaboración del informe (gráficos, tablas, cuadros, iconos, imágenes, entre otros).

Principios y reglas metodológicas en la elaboración de estudios de mercado y opinión.

Aplicaciones informáticas para la realización y presentación de datos e información obtenida en una investigación de mercados.

Tablas dinámicas en hojas de cálculo.

Gráficos en hojas de cálculo.

## *Parámetros de contexto de la formación*

### Espacios e instalaciones

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

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

### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el análisis de la información recogida en la investigación de mercados, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## ANEXO VII

### **Cualificación profesional: Actividades básicas en obradores de pastelería/ repostería**

FAMILIA PROFESIONAL: HOSTELERÍA Y TURISMO

**Nivel: 1**

**Código: HOT414\_1**

*Competencia general*

Desarrollar actividades en las fases de aprovisionamiento, preparación y asistencia a otras más complejas, en obradores de pastelería/repostería aplicando técnicas culinarias artesanales e industriales y de conservación de alimentos de origen ecológico y/o industrial según normativa aplicable de manipulación y cumpliendo objetivos de la empresa referidos a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y a los estándares de calidad.

*Unidades de competencia*

UC1333\_1: Desarrollar actividades de aprovisionamiento y conservación en obradores de pastelería/repostería

UC1334\_1: Desarrollar actividades de elaboración en obradores de pastelería/repostería

*Entorno Profesional*

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el departamento de producción dedicado al aprovisionamiento, conservación y elaboración de productos de pastelería/repostería, en entidades de naturaleza pública o privada, en empresas de cualquier tamaño, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo de hostelería, en el subsector de pastelería/repostería.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Ayudantes de producción en obradores de pastelería/repostería

Ayudantes de almacén de pastelería/repostería

Auxiliares de producción en obradores de pastelería/repostería

*Formación Asociada (360 horas)*

#### Módulos Formativos

MF1333\_1: Aprovisionamiento y conservación en pastelería/repostería (120 horas)

MF1334\_1: Actividades de elaboración en pastelería/repostería (240 horas)

## Unidad de competencia 1: desarrollar actividades de aprovisionamiento y conservación en obradores de pastelería/repostería

Nivel: 1

Código: UC1333\_1

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Desarrollar actividades de puesta a punto de equipos y utillaje en áreas de producción de pastelería/repostería, según normas higiénico-sanitarias y las instrucciones recibidas por la persona responsable para garantizar la seguridad y calidad del proceso.
- CR1.1 Los equipos y utillaje de las áreas de producción se preparan, utilizando la uniformidad y protocolos de seguridad requeridos por la empresa para garantizar el cumplimiento de ellos.
  - CR1.2 Las instrucciones de uso y manipulación de equipos y utillaje utilizados en la puesta a punto del lugar de trabajo se cumplen, teniendo en cuenta el sistema de APPCC (Análisis de Puntos Críticos de Control) como protección, distancia de seguridad, entre otros y contaminación ambiental, para que las normas de seguridad e higiene queden aseguradas.
  - CR1.3 Las disfunciones y anomalías observadas en equipos y utillaje se comunican, tomando medidas de reparación y/o aviso a personal externo para que la seguridad y prevención de riesgos laborales queden cumplidas.
- RP2: Desarrollar actividades de aprovisionamiento interno y/o externo de materias primas en obradores de pastelería/repostería según su origen (ecológico o industrial), colaborando en la distribución y conservación, para garantizar la trazabilidad.
- CR2.1 Las materias primas de origen ecológico y/o industrial, en situaciones de aprovisionamiento externo de obradores de pastelería/repostería se reciben, asistiendo a la persona responsable en la comprobación de etiquetas, estado del producto, número de pedido, entre otros, para garantizar la calidad e integridad de las mismas.
  - CR2.2 Las materias primas de origen ecológico y/o industrial, en situaciones de aprovisionamiento interno en obradores de pastelería/repostería de hoteles, restaurantes, entre otros, se solicitan al economato o almacén, asistiendo en la recogida según vale de pedido, para garantizar el acopio del mismo.
  - CR2.3 Las materias primas de origen ecológico y/o industrial, para la puesta a punto de las elaboraciones se distribuyen a las partidas de trabajo, siguiendo instrucciones demandadas, de forma que el suministro de las mismas quede garantizado.
  - CR2.4 Los equipos y utillaje del área de aprovisionamiento y distribución se limpian, usando los productos y ropa exigidos de forma que la seguridad del personal y la higiene queden cumplidas.
  - CR2.5 Las disfunciones o anomalías detectadas en las materias primas se informan, notificando las bajas por mal estado o rotura, de forma que queden suplidas y puedan ejecutarse las elaboraciones previstas.
  - CR2.6 Las existencias mínimas establecidas de materias de uso común en áreas de preelaboración, elaboración y presentación de productos de pastelería, como harinas, azúcares, lácteos, coberturas, entre otros se comprueban, comunicando el estocaje a través de documentos como el

relevé (inventarios internos), hojas de existencias, entre otros, de forma que sean suministradas en los plazos establecidos.

RP3: Desarrollar actividades de conservación de materias primas de origen ecológico y/o industrial, envasándolas, para su posterior aplicación, distribución y/o consumo, siguiendo técnicas e instrucciones de almacenamiento para que la calidad y trazabilidad, una vez regeneradas, queden aseguradas.

CR3.1 Las materias primas se preparan, envasándolas para conservar en su almacenamiento, en función de su aplicación, distribución y/o consumo, siguiendo instrucciones y considerando:

- Origen ecológico o industrial.
- Las características del género o elaboración.
- Los recipientes, envases y equipos asignados.
- Las temperaturas adecuadas.
- Técnicas de abatimiento rápido de temperaturas y/o congelación.
- Técnicas preestablecidas de envasado tradicional y/o al vacío.

CR3.2 La temperatura requerida durante el proceso de conservación se mantiene, actuando sobre los reguladores de los equipos de calor y/o de frío utilizados, de forma que la cadena y/o abatimiento, se respete.

CR3.3 Los equipos y utillaje para la realización de los procesos de conservación y/o elaboración se utilizan, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios de forma que se cumplan normativas aplicables de sostenibilidad y respeto al medio ambiente.

CR3.4 Los equipos y utillaje del área de conservación y elaboración en obradores de pastelería/repostería se limpian, usando los productos y ropa exigidos para que las normas de seguridad e higiene queden garantizadas.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Obrador. Equipos, utensilios y utillaje propios del área de pastelería/repostería. Productos de limpieza. Uniformes y lencería. Materias primas. Recipientes y envases. Sistemas de suministro de energía. Termómetros. Etiquetas. Carretillas o carros de transporte. Guantes de protección. Maquinaria generadora de frío (cámaras frigoríficas, cámaras congeladoras). Maquinaria de envasado al vacío. Bolsas de vacío.

#### Productos y resultados

Actividades de puesta a punto de equipos y utillaje desarrollados. Actividades de aprovisionamiento interno y/o externo desarrolladas. Actividades de conservación de materias primas desarrolladas.

#### Información utilizada o generada

Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Normativa sobre prevención de riesgos laborales y manipulación de alimentos. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Vales de pedido. Órdenes internas. Fichas de trabajo o de especificación. Normativa aplicable medioambiental. Normativa aplicable de productos ecológicos. Plan de prevención de riesgos laborales en pastelería. Órdenes de trabajo. Partes de trabajo. Fichas de control y seguimiento.

## Unidad de competencia 2: desarrollar actividades de elaboración en obradores de pastelería/repostería

Nivel: 1

Código: UC1334\_1

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

RP1: Desarrollar actividades de preelaboración de materias primas de origen ecológico y/o industrial en obradores de pastelería/repostería, cumpliendo la orden de trabajo, para su posterior utilización o comercialización.

CR1.1 Los equipos y utillaje establecidos para la ejecución de los procesos de preelaboración se utilizan, siguiendo los protocolos establecidos de seguridad e higiene para evitar consumos, costes y desgastes innecesarios.

CR1.2 Las materias primas de origen ecológico y/o industrial se preelaboran, desarrollando el pesaje, medición, cortado y/o puesta a punto, según tipo de producto (ecológico y/o industrial), utilización o comercialización de manera que el aprovechamiento y los estándares de calidad de la empresa queden garantizados.

CR1.3 Las materias primas de origen ecológico y/o industrial preelaboradas susceptibles de ser conservadas se envasan, etiquetando según las normas de APPCC (Análisis de Puntos Críticos de Control) con objeto de que la trazabilidad se cumpla.

CR1.4 Las materias primas preelaboradas se conservan, aplicando técnicas como refrigeración, congelación, entre otras y asistiendo en otras como deshidratación, envasado al vacío, entre otros, en función del uso posterior, con el fin de que la calidad de los productos quede asegurada.

CR1.5 Los equipos y utillaje del área de preelaboración en obradores de pastelería/repostería, se limpian, usando los productos y ropa exigidos para que las normas de seguridad e higiene queden cumplidas.

RP2: Preparar elaboraciones de pastelería/repostería y de múltiples aplicaciones, presentándolas de acuerdo con la definición del producto y técnicas, con el fin de cumplir la demanda de producción, estándares de calidad y normativa higiénico sanitaria.

CR2.1 Las elaboraciones de pastelería/repostería y de múltiples aplicaciones como cremas, pastas secas, salsas, bizcochos ligeros, entre otros, se preparan, aplicando las técnicas de transformación y cocinado bajo supervisión, como cocción, fritura, escaldado, enfriamiento, entre otras, con el fin de cumplir el plan de trabajo y calidad final del producto.

CR2.2 Las elaboraciones de pastelería/repostería y de múltiples aplicaciones susceptibles de conservación se preparan, asistiendo en técnicas como refrigeración, congelación, envasado al vacío, entre otros, en función del uso posterior, con el fin de las normas de APPCC (Análisis de Puntos Críticos de Control) queden aseguradas.

CR2.3 Las elaboraciones básicas de pastelería/repostería y de múltiples aplicaciones se presentan, en función de la ficha de especificación, asistiendo en labores de lustrado, porcionado, glaseado, hermoseedo, entre otras para que el aspecto de las mismas cumpla los estándares de calidad.

CR2.4 Los equipos y utillaje para la realización de actividades de elaboración se utilizan, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios de

forma que se cumplan normativas aplicables de sostenibilidad y respeto al medio ambiente.

CR2.5 Los equipos y utillaje del área de elaboración en obradores de pastelería/repostería, se limpian, usando los productos y ropa exigidos para que las normas de seguridad e higiene queden garantizadas.

RP3: Desarrollar actividades de asistencia en elaboraciones complejas de obradores de pastelería/repostería, como el horneado, escudillado, conchado, laminado, entre otras, realizando operaciones básicas para cumplir con las instrucciones recibidas por el responsable.

CR3.1 Las elaboraciones complejas en obradores de pastelería/repostería se desarrollan, asistiendo en el horneado, escudillado, conchado, laminado, entre otros, para cumplir con los objetivos de calidad y seguridad alimentaria.

CR3.2 Las elaboraciones complejas en obradores de pastelería/repostería susceptible de conservación se preparan, aplicando técnicas como refrigeración, congelación, envasado al vacío, entre otros, en función del uso posterior, con el fin de las normas de APPCC (Análisis de Puntos Críticos de Control) y atención a necesidades alimenticias específicas, como alergias, intolerancias, entre otras, queden aseguradas.

CR3.3 Las elaboraciones complejas de pastelería/repostería se presentan, en función de la ficha de especificación, asistiendo en labores de lustrado, porcionado, glaseado, hermoseado, atención a necesidades alimenticias específicas, como alergias, intolerancias, entre otras para que el aspecto del mismo cumpla los estándares de calidad.

CR3.4 Los equipos y utillaje para la realización de actividades de elaboración se utilizan, evitando consumos, costes y desgastes innecesarios de forma que se cumplan normativas aplicables de sostenibilidad y respeto al medio ambiente.

CR3.5 Los equipos y utillaje del área de elaboración en obradores de pastelería/repostería se limpian, usando los productos y ropa exigidos para que las normas de seguridad e higiene queden garantizadas.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Instalaciones. Equipos y maquinaria. Utensilios, herramientas y utillaje de pastelería. Batería de cocción de pastelería/repostería. Materias primas y géneros para las preelaboraciones y elaboraciones de pastelería/repostería. Productos de limpieza. Sistemas de suministro de energía. Uniformes y lencería específica de pastelería/repostería. Maquinaria generadora de frío (cámaras frigoríficas, cámaras congeladoras, abatidores de temperatura, entre otros). Maquinaria de envasado al vacío. Bolsas de vacío. Maquinaria generadora de calor (hornos, fogones, freidoras, planchas, entre otros). Maquinaria auxiliar (batidoras, laminadoras, atemperadores, entre otros).

#### Productos y resultados

Actividades de preelaboración desarrolladas. Elaboraciones de pastelería/repostería y de múltiples aplicaciones preparadas. Elaboraciones básicas de pastelería/repostería y de múltiples aplicaciones preparadas. Actividades de asistencia en elaboraciones complejas desarrolladas.

#### Información utilizada o generada

Órdenes de trabajo. Fichas técnicas de elaboración. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Partes de trabajo. Fichas de control y seguimiento. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Normativa sobre prevención de riesgos laborales y manipulación de alimentos. Manuales de funcionamiento de equipos, maquinaria e instalaciones. Vales de pedido. Órdenes internas. Fichas de trabajo o de especificación. Normativa aplicable medioambiental. Normativa aplicable de productos ecológicos. Plan de prevención de riesgos laborales en pastelería.

#### **Módulo formativo 1: aprovisionamiento y conservación en pastelería/repostería**

Nivel: 1

Código: MF1333\_1

Asociado a la UC: Desarrollar actividades de aprovisionamiento y conservación en obradores de pastelería/repostería

Duración: 120 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Enumerar equipos y utillaje de uso común en pastelería/repostería, describiendo tipos y uso.

CE1.1 Identificar equipos de uso común en pastelería/repostería, describiendo sus características de manipulación, prevención y limpieza, a partir de puntos críticos de seguridad y prevención de riesgos laborales.

CE1.2 Identificar utillaje básico de uso común en pastelería/repostería, describiendo sus características de manipulación, prevención y limpieza, a partir de puntos críticos de seguridad y prevención de riesgos laborales.

CE1.3 Relacionar equipos y utillaje de pastelería/repostería con aplicaciones y técnicas, adecuándolos a los resultados precisados, a partir de fichas de material y elaboraciones.

C2: Relacionar el aprovisionamiento de géneros de origen ecológico y/o industrial de uso común en pastelería/repostería con su posterior distribución y utilización en áreas de elaboración.

CE2.1 Explicar diferencias en cuanto a la distribución de materias primas, en función de establecimiento, para separar aprovisionamiento interno y externo.

CE2.2 En un supuesto práctico de recepción de géneros:

- Asistir en comprobación de etiquetas y documentación, garantizando la trazabilidad.
- Manipular de acuerdo con la normativa higiénicosanitaria, adaptando según equipos de control y géneros
- Detectar deterioros o pérdidas de géneros, efectuando las operaciones de retirada e informe al responsable.

CE2.3 En un supuesto práctico de distribución de géneros:

- Realizar operaciones de aprovisionamiento interno de géneros siguiendo las fichas técnicas.
- Ordenar cronológicamente en fichas la distribución del producto en función de petición del departamento y cumpliendo con los sistemas FIFO (primera entrada, primera salida) y LIFO (última entrada, primera salida).

- Asistir en la formalización de vales o documentos de petición previstos.
- C3: Enumerar técnicas básicas de almacenamiento y conservación de géneros crudos de origen ecológico y/o industrial y la regeneración y envasado de elaboraciones.
- CE3.1 En un supuesto práctico de regeneración, envasado, almacenamiento y conservación de géneros, identificar necesidades de los mismos en función de géneros crudos, preelaborados o elaborados.
  - CE3.2 En un supuesto práctico de conservación y almacenamiento de semielaborados y elaboraciones, atendiendo a su destino o consumo asignado:
    - Identificar métodos de conservación, determinándolos según la naturaleza de sus componentes.
    - Identificar lugares de almacenamiento, determinándolos según la naturaleza de sus componentes
    - Asistir en la formalización de los vales de pedidos, en función de las peticiones.
  - CE3.3 Explicar métodos y equipos de regeneración, envasado y conservación de uso más común en pastelería/repostería en función del género y del uso posterior.
  - CE3.4 En un supuesto práctico de regeneración, envasado y conservación de géneros, ejecutar las operaciones auxiliares de los productos en crudo, las preelaboraciones y las elaboraciones de pastelería/repostería, en función del método o equipo elegido, instrucciones recibidas y destino o consumo asignado.
- C4: Identificar normas de seguridad laboral, higiénico-sanitarias y de limpieza de superficies, equipos y utillaje referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos, para evitar riesgos laborales, ambientales y de toxiinfecciones alimentarias.
- CE4.1 Identificar normas higiénico-sanitarias, de seguridad laboral y de manipulación de alimentos, de obligado cumplimiento, relacionadas con instalaciones, equipos y utillaje.
  - CE4.2 Reconocer etiquetado de productos y útiles de limpieza, de acuerdo con sus aplicaciones, describiendo propiedades, ventajas y utilización para garantizar el respeto ambiental.
  - CE4.3 Identificar productos y útiles de limpieza autorizados, y su aplicación en tareas de limpieza y desinfección, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos.
  - CE4.4 Identificar riesgos y toxiinfecciones alimentarias, relacionándolos con enfermedades y accidentes a partir de ejemplos inherentes al departamento.

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

C2 respecto a CE2.2 y CE2.3; C3 respecto a CE3.1, CE3.2 y CE3.4

Otras capacidades:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar un buen hacer profesional. Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes. Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

## Contenidos

### 1. El sector de la pastelería/repostería

Establecimientos de producción y venta de pastelería/repostería: obradores artesanales, obradores específicos de productos para intolerancias alimenticias. Estructuras habituales de locales y zonas de producción de pastelería/repostería. Especificidades de la producción artesanal e industrial (ecológicos, intolerancias alimenticias, entre otros). Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento. Maquinaria y equipos básicos de pastelería/repostería. Especificidades en la producción artesanal e industrial. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación, control y mantenimiento característicos.

### 2. Seguridad en las zonas de aprovisionamiento y conservación en pastelería/repostería

Condiciones específicas de seguridad: instalaciones, mobiliario, equipos y utillaje destinados al aprovisionamiento y conservación en establecimientos de producción y venta de pastelería/repostería. Identificación y aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales. Limpieza de instalaciones y equipos en zonas de aprovisionamiento y conservación en pastelería/repostería: medidas de seguridad y normas de almacenaje de productos de limpieza. Interpretación de las especificaciones de los productos de limpieza. Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos. Calidad higiénico-sanitaria en zonas de aprovisionamiento y conservación en establecimientos de producción y venta de pastelería/repostería: conceptos y aplicaciones. Autocontrol en zonas de aprovisionamiento y conservación en establecimientos de producción y venta de pastelería: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico o sistemas APPCC. Uniformidad y equipamiento personal de seguridad propios de zonas de aprovisionamiento y conservación en establecimientos de producción y venta de pastelería. Uniformes: tipos. Prendas de protección.

### 3. Aprovisionamiento de materias primas de pastelería/repostería

Solicitud y recepción de géneros: métodos sencillos, documentación y aplicaciones. Materias primas más comunes. Clasificación comercial: procedencia (ecológica/industrial) comercialización y tratamientos habituales que les son inherentes; necesidades básicas de regeneración y conservación. Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de materias primas. Formalización y traslado de solicitudes sencillas. Operaciones en tiempo y forma requeridos.

### 4. Regeneración, envasado, almacenamiento y conservación de géneros y productos ecológicos y/o industriales de pastelería/repostería de uso común

Regeneración: identificación, equipos, técnicas y procesos. Riesgos en la ejecución. Aplicaciones. Almacenamiento: métodos y aplicaciones. Controles de almacén. Diferencias entre el método FIFO y LIFO en almacenes. Envasado: identificación de los equipos. Procesos. Riesgos en la ejecución. Aplicaciones. Conservación: identificación. Sistemas y métodos habituales de conservación y presentación comercial de los géneros y productos ecológicos/industriales. Identificación de equipos asociados. Fases de los

procesos y riesgos en la ejecución. Operaciones sencillas de conservación y presentación comercial de géneros y productos culinarios de uso común: técnicas y métodos. Organización de los procesos en el obrador: circuitos y principio de marcha adelante, documentación asociada a los procesos: orden de trabajo, ficha técnica de producto y ficha técnica de producción, la hoja de pedido y el inventario.

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

##### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el aprovisionamiento interno y conservación en pastelería/repostería que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

#### **Módulo formativo 2: actividades de elaboración en pastelería/repostería**

Nivel: 1

Código: MF1334\_1

Asociado a la UC: Desarrollar actividades de elaboración en obradores de pastelería/repostería

Duración: 240 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Enumerar técnicas básicas de preelaboración de materias primas de origen ecológico y/o industrial en pastelería/repostería, describiendo tipos y fases.

CE1.1 Identificar materias primas, de origen ecológico y/o industrial de pastelería/repostería para la realización de preelaboraciones de múltiples aplicaciones.

CE1.2 Identificar equipos y utillaje de los establecimientos de pastelería/repostería, para garantizar cumplimiento de normativa aplicable de seguridad e higiene describiendo:

- Funciones.
- Normas de utilización.
- Riesgos asociados a su manipulación.
- Limpieza.
- Mantenimiento de uso necesario.

- CE1.3 En un supuesto práctico de preelaboraciones básicas y de múltiples aplicaciones de pastelería/repostería:
- Utilizar equipos y medios energéticos, siguiendo protocolos de seguridad.
  - Aplicar técnicas básicas a partir de la información suministrada en las órdenes de trabajo, siguiendo los procedimientos establecidos y atendiendo a lo indicado en las fichas técnicas.
  - Racionar, trocear y/o picar materias primas, garantizando su aprovechamiento.
- CE1.4 En un supuesto práctico de utilización de equipos y utillaje de pastelería/repostería, seguir los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.
- CE1.5 Identificar procedimientos de mantenimiento y cuidado de instalaciones y equipos, para conseguir un rendimiento de las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- CE1.6 En un supuesto práctico de conservación de preelaboraciones básicas de pastelería/repostería:
- Envasar las preelaboraciones, etiquetando según normas de APPCC (Análisis de Puntos Críticos de Control).
  - Conservar, adecuando la técnica al uso posterior.
- C2: Determinar elaboraciones básicas de pastelería/repostería de acuerdo con la tipología del producto (ecológico y/o industrial), aplicando técnicas básicas de presentación.
- CE2.1 Describir técnicas de preparación de elaboraciones básicas de pastelería/repostería, adecuándolas a presentaciones requeridas.
- CE2.2 En un supuesto práctico de preparación de elaboraciones básicas de pastelería/repostería para adecuar resultados a la posterior presentación:
- Aplicar técnicas básicas, a partir de la información suministrada, siguiendo procedimientos de calidad establecidos.
  - Cumplir con las normas higiénico-sanitarias, de seguridad laboral y de manipulación de alimentos.
- CE2.3 Identificar procedimientos de mantenimiento y cuidado de instalaciones y equipos, para conseguir un rendimiento de las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- CE2.4 En un supuesto práctico de utilización de equipos y utillaje de pastelería/repostería, seguir los procedimientos establecidos de calidad para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.
- C3: Determinar actividades de asistencia en procesos de preparación y presentación de elaboraciones complejas de pastelería/repostería, según criterios de calidad y seguridad.
- CE3.1 En un supuesto práctico de actividades de asistencia en procesos de preparación y presentación de elaboraciones complejas de pastelería/repostería:
- Desarrollar operaciones concretas y básicas, cumpliendo con los parámetros de calidad
  - Desarrollar la actividad en el tiempo establecido.
  - Mantener un espíritu de colaboración y predisposición.
  - Atender a necesidades alimenticias específicas, como alergias, intolerancias, entre otras.

CE3.2 En un supuesto práctico de actividades de asistencia en procesos de preparación y presentación de elaboraciones complejas de pastelería/repostería, cumpliendo las normas higiénico-sanitarias, de seguridad laboral y de manipulación de alimentos:

- Desarrollar operaciones concretas y básicas, siguiendo instrucciones recibidas.
- Desarrollar la actividad en el tiempo establecido, manteniendo un espíritu de colaboración y predisposición.

CE3.3 Identificar procedimientos de mantenimiento y cuidado de instalaciones y equipos, para conseguir un rendimiento de las materias primas utilizadas en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.

CE3.4 En un supuesto práctico de utilización de equipos, y utillaje de pastelería/repostería, seguir los procedimientos establecidos para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

C4: Describir normas de seguridad laboral, higiénico-sanitarias y de manipulación de alimentos referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos, para evitar riesgos laborales, ambientales y de toxiinfecciones alimentarias.

CE4.1 Identificar las normas higiénico-sanitarias, de seguridad laboral y de manipulación de alimentos de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, equipos y utillaje.

CE4.2 Reconocer el etiquetado y ordenar los productos y útiles de limpieza, de acuerdo con sus aplicaciones, describiendo propiedades, ventajas y modos de utilización que garanticen el respeto ambiental.

CE4.3 Identificar productos y útiles de limpieza autorizados, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos.

CE4.4 Identificar los riesgos y toxiinfecciones alimentarias, relacionándolos con sus efectos.

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

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

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar un buen hacer profesional. Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

## Contenidos

### 1. Materias primas de uso común en pastelería/repostería

Harina: identificación. Tipos de uso común en pastelería/repostería: harina fuerte, harina floja, harina de media fuerza, entre otros. Descripción de las cualidades organolépticas y aplicaciones.

Grasas: identificación. Tipos de uso común en pastelería: grasas vegetales, animales, hidrogenadas, entre otras. Descripción de las cualidades organolépticas y aplicaciones.

Huevos y ovoproductos: Identificación. Tipos de uso común en pastelería: yema líquida, clara líquida, huevo líquido, entre otros. Descripción de las cualidades organolépticas y aplicaciones.

Azúcar: identificación. Tipos de uso común en pastelería: azúcar de caña, azúcar de remolacha, edulcorantes, entre otros. Descripción de las cualidades organolépticas y aplicaciones.

Lácteos: identificación. Tipos de uso común en pastelería: leche de vaca, leche de cabra, nata, leche en polvo, entre otros. Descripción de las cualidades organolépticas y aplicaciones.

Otros productos de uso en pastelería/repostería: identificación. Tipos: frutas, frutos secos, coberturas, aromas, especias, entre otros. Descripción de las cualidades organolépticas y aplicaciones.

### 2. Preelaboración de materias primas en pastelería/repostería

Terminología relacionada con la preelaboración. Tratamientos característicos de las materias primas. Preelaboraciones más usuales: clasificación, caracterización y aplicaciones. Fases de los procesos y riesgos en la ejecución. Operaciones necesarias para la obtención de las preelaboraciones más comunes. Técnicas y métodos establecidos.

### 3. Elaboraciones básicas de pastelería/repostería y de múltiples aplicaciones

Términos pasteleros relacionados con la elaboración. Clasificación y aplicaciones. Fases de los procesos y riesgos en la ejecución. Aplicación de las respectivas técnicas y procedimientos de ejecución para la obtención de masas, cremas, pastas, jarabes y frutas, entre otros.

### 4. Acabado y presentación de pastelería/repostería

Clasificación y tipos de acabados y presentaciones de pastelería. Esquemas, fases y riesgos en la ejecución. Decoraciones básicas: baños, escarchados y borduras, entre otras. Técnicas básicas de acabado y presentación de pastelería/repostería

### 5. Seguridad en las zonas de producción y servicio de pastelería/repostería

Condiciones específicas de seguridad: instalaciones, mobiliario, equipos y utillaje. Identificación y aplicación de normativa aplicable de seguridad. Limpieza de instalaciones y equipos propios de zonas de elaboración de productos de pastelería: tipos y clasificación de productos de uso común. Características principales de uso. Medidas de seguridad y normas de almacenaje de productos de uso común en zonas de elaboración de productos de pastelería/repostería. Sistemas y métodos de limpieza en zonas de elaboración de productos de pastelería/repostería: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución. Higiene alimentaria y manipulación de alimentos. Requisitos de los manipuladores de alimentos. Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos. Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos. Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes. Fuentes de contaminación de los

alimentos: físicas, químicas y biológicas. Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones. Manejo de residuos y desperdicios. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos. Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos. Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria. Calidad higiénico-sanitaria en zonas de elaboración de productos de pastelería: conceptos y aplicaciones. Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico o sistemas APPCC. Uniformidad y equipamiento personal de seguridad en zonas de elaboración de productos de pastelería. Prendas de protección.

## 6. Maquinaria y equipos básicos de pastelería/repostería

Maquinaria generadora de calor: identificación y clasificación. Manipulación y seguridad. Limpieza. Maquinaria generadora de frío: identificación y clasificación. Manipulación y seguridad. Limpieza.

Pequeña maquinaria: identificación y clasificación. Manipulación y seguridad. Limpieza.

Utillaje: identificación y clasificación. Manipulación y seguridad. Limpieza.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades de elaboración en obradores de pastelería/repostería que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## ANEXO VIII

### **Cualificación profesional: Actividades para el juego en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo**

FAMILIA PROFESIONAL: HOSTELERÍA Y TURISMO

**Nivel: 1**

**Código: HOT540\_1**

*Competencia general*

Desarrollar actividades de atención a clientes, venta de cartones, locución de números y asistencia a otras más complejas referidas al juego del bingo, en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, según normativa aplicable de admisión y venta para el desarrollo del juego, cumpliendo objetivos de la empresa referidos a participación de juego responsable, prohibición de blanqueo de capitales, protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y a los estándares de calidad y responsabilidad.

*Unidades de competencia*

UC1765\_1: Desarrollar actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo

UC1766\_1: Desarrollar actividades de venta de cartones en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

UC1767\_1: Desarrollar actividades de locución de números y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

UC1768\_1: Comunicarse en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

*Entorno Profesional*

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en áreas de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo, dedicadas a la gestión de operaciones vinculadas con los clientes en entidades de naturaleza privada, en empresas de cualquier tamaño, por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica y sometida a regulación por la Administración competente. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo del juego, en el subsector de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Operadores de máquinas recreativas con premio programado

Locutores-vendedores de bingo

Empleados de admisión y control a salas de juego

Cajeros de casino y/o bingo

## Formación Asociada (210 horas)

### Módulos Formativos

MF1765\_1: Admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo (60 horas)

MF1766\_1: Venta de cartones de bingo en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar (60 horas)

MF1767\_1: Locución y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar (30 horas)

MF1768\_1: Comunicación en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar (60 horas)

### Unidad de competencia 1: desarrollar actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo

Nivel: 1

Código: UC1765\_1

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Desarrollar actividades de puesta a punto de equipos en el área de admisión y control, según normas de control y las instrucciones recibidas por la persona responsable para garantizar la seguridad y calidad del proceso.

CR1.1 Los equipos informáticos del mostrador de admisión de clientes se encienden, introduciendo claves de acceso a las bases de datos, con el fin de que antes de la apertura del establecimiento, estén operativos.

CR1.2 Los listados de clientes se actualizan, cotejando con los archivos de prohibidos y/o auto-prohibidos en el acceso a la sala, de forma que la apertura se desarrolle de una forma controlada.

CR1.3 Los equipos informáticos del mostrador de admisión de clientes se cierran, copiando listados de seguridad de los archivos que eviten la pérdida de datos susceptibles de inspecciones.

CR1.4 Las disfunciones y anomalías observadas en equipos se comunican, tomando medidas de reparación y/o aviso a personal externo para que la seguridad y prevención de riesgos laborales queden cumplidas.

RP2: Desarrollar actividades de asistencia en la identificación de clientes durante el acceso al establecimiento, siguiendo protocolos de seguridad y control, según consulta al registro de interdicción de acceso al juego (prohibidos y auto-prohibidos), para cumplir con los estándares de calidad de la sala.

CR2.1 La identificación de clientes, a través de su documento de identidad, se ejecuta, consultando el registro de prohibidos actualizado, para verificar si figura en el mismo y con el fin de cumplir los protocolos de seguridad y control del establecimiento.

CR2.2 La autorización de acceso, en su caso, se informa verbalmente a los clientes, habiendo cruzado sus datos en la base de fichas, bajo la protección de datos y con el fin de facilitar futuras consultas.

CR2.3 La denegación de acceso, en su caso, se informa verbalmente a los clientes en el modo establecido por el procedimiento interno de confidencialidad, devolviéndole su documento de identidad.

CR2.4 Las causas administrativas que impiden el acceso a la sala se informan a los clientes, si así lo solicitan, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos y seguridad.

- CR2.5 Las reclamaciones o incidentes producidos por clientes a los que se ha denegado su acceso a la sala de bingo, se comunican a la persona responsable, con el fin de evitar un agravamiento de la situación.
  - CR2.6 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales psicosociales, como carga de trabajo, trabajo nocturno y rotación de turnos susceptibles de estrés, se adoptan de acuerdo con la normativa aplicable de seguridad del establecimiento.
- RP3: Introducir información en bases de datos de salas de bingo, registrando documentación en las fichas personales de clientes, con el fin de mantenerlas actualizadas.
- CR3.1 Las bases de datos informáticas de clientes se cumplimentan, respetando la normativa aplicable de protección de datos personales con el fin de cumplir los estándares de calidad y seguridad de la sala de bingo.
  - CR3.2 Las fichas de clientes de las bases de datos se verifican, actualizando en su caso la información aportada en el documento de identificación personal, de forma que facilite su búsqueda en acciones de control.
  - CR3.3 Las bases de datos se actualizan, informando en su requerimiento a las peticiones de autoridades de los cambios, con el fin de que los estándares de calidad de la sala y protección a colectivos vulnerables queden garantizados.
  - CR3.4 Las bases de datos se preservan, desarrollando copias de seguridad en los tiempos y maneras establecidos por la persona responsable, con objeto de garantizar la integridad de la información.
  - CR3.5 Las disfunciones y anomalías observadas en equipos se comunican, tomando medidas de reparación y/o aviso a personal externo para que la seguridad y prevención de riesgos laborales queden cumplidas.
- RP4: Desarrollar actividades de cobro de entradas a establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar y/o alta de cuenta electrónica del jugador, bajo las instrucciones de la persona responsable, cumpliendo procedimientos internos de control, seguridad y medios establecidos.
- CR4.1 Las entradas al establecimiento, se cobran en su caso, ofreciendo medios de pago autorizados como efectivo, tarjetas, cuenta electrónica del jugador y abonados, entre otros de forma que los procedimientos de seguridad y control queden asegurados.
  - CR4.2 El cambio de efectivo, en su caso, susceptible de utilizar en máquinas recreativas con premio programado y apuestas, bingo electrónico, entre otros, se entrega al jugador, verificando su exactitud y comprobación con los mismos, para garantizar la aceptación de la transacción.
  - CR4.3 El documento de entrada física a la sala, en su caso, se entrega, informando de los servicios a los que da derecho su pago, para garantizar la comprensión y satisfacción de lo abonado.
  - CR4.4 La acreditación digital de entrada a la sala se comprueba, informando en su caso de los servicios a los que da derecho su pago, para garantizar la comprensión y satisfacción del servicio pagado.
  - CR4.5 Los arqueos de caja se efectúan al principio y al final de la jornada, aplicando las normas de seguridad establecidas internamente por la empresa, de forma que el control de las entradas y salidas queden garantizadas.

## *Contexto profesional*

### Medios de producción

Instalaciones. Mostrador de admisión y control de clientes. Medios informáticos, programas informáticos y material de oficina. Medios de cobro. Uniformes y acreditaciones personales.

### Productos y resultados

Equipos de admisión y control puestos a punto. Asistencia en la identificación de clientes desarrolla. Información en bases de datos introducidos. Acciones de cobro de entradas desarrolladas.

### Información utilizada o generada

Registros de clientes en bases de datos. Listado de clientes con acceso prohibido a la sala de juego, Normativa aplicable de prohibición de acceso a clientes. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales. Información sobre servicios ofertados en el establecimiento. Documentos justificativos del cobro de entradas. Manuales de procedimientos internos.

## **Unidad de competencia 2: desarrollar actividades de venta de cartones en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar**

Nivel: 1

Código: UC1766\_1

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Desarrollar actividades de puesta a punto en áreas de venta de cartones, según normas de seguridad y control e instrucciones recibidas por la persona responsable para facilitar el desarrollo del juego de bingo tradicional y/o bingo dinámico o electrónico con agilidad, eficacia y transparencia.
- CR1.1 Los rotuladores destinados a tachar y/o marcar de forma indeleble los números en los cartones de juego de bingo se proporcionan a los clientes antes del inicio de la partida.
  - CR1.2 Los marcadores o testigos que identifican la mesa donde se encuentran los clientes que ha cantado bingo o línea, se ubican en los lugares de la sala predeterminados por la empresa, disponiendo de ellos durante el juego.
  - CR1.3 Las señales acústicas de la zona destinada a los vendedores se comprueban en lo referido a su funcionamiento, para el buen desarrollo de la jornada, informando a la persona responsable en caso de disfunción.
  - CR1.4 La provisión de efectivo para la venta de cartones de bingo tradicional y/o bingo dinámico o electrónico y en su caso, de cambio para máquinas recreativas con premio programado y/o de apuestas, se solicita al cajero en la mesa de control al principio de la jornada laboral, liquidando su venta al final de la jornada.
  - CR1.5 Las tarjetas de pago a clientes se comprueban en cuanto a su clase, número y disponibilidad para señalar cambios pendientes.
  - CR1.6 Los cartones para el inicio de las partidas se comprueban, solicitándolos a la mesa de control por series completas según previsión de los mismos con el fin de ofrecer disponibilidad a los clientes.

- CR1.7 Las normas de seguridad en el uso de equipos y materiales propios de la sala de juego se aplican en el desarrollo de las tareas, para minimizar los riesgos derivados de ellas.
- RP2: Desarrollar actividades auxiliares de venta y cobro de cartones del juego de bingo tradicional y/o bingo dinámico o electrónico a los clientes, bajo supervisión de la persona responsable de forma que se cumplan los objetivos comerciales y de seguridad de la empresa.
- CR2.1 Los cartones jugados y no premiados de cada mesa, se retiran antes de la venta de los siguientes, eliminándolos en el lugar dispuesto por la empresa para evitar fraudes.
- CR2.2 Los cartones físicos y/o electrónicos susceptibles de venta se ofrecen, en ritmos establecidos por la empresa, en la propia mesa de los clientes, y por orden de acomodación a la misma, atendiendo a su numeración correlativa, para cumplir con el reglamento del juego del bingo y garantizar la transparencia del mismo.
- CR2.3 Los cartones no vendidos en una primera vuelta, se ofrecen de nuevo a los clientes, a otros vendedores o al vendedor de cierre para conseguir la venta de la totalidad antes del inicio de una nueva partida.
- CR2.4 Los cartones físicos se cobran a los clientes en efectivo, en el acto y al precio unitario establecido por la normativa aplicable de venta de cartones, marcando con las tarjetas correspondientes para devolver el efectivo durante la partida en curso.
- CR2.5 Los cartones electrónicos integrados por números u otras representaciones gráficas susceptibles de participar en una partida mediante el uso de terminales o soportes electrónicos de juego, se controlan, comprobando su pago para iniciar el juego con los protocolos de seguridad y control cumplidos.
- CR2.6 El cierre de la venta se comunica a la mesa de control, para que el jefe de mesa anuncie los cartones vendidos, los premios y el comienzo de la partida.
- CR2.7 La venta de cartones para la siguiente partida se inicia, comprobando que el bingo cantado por el cliente es correcto y la partida quede cerrada, de manera que la satisfacción de los clientes y el control interno de la empresa queden asegurados.
- RP3: Liquidar la recaudación de la venta de cartones de cada partida, bajo supervisión de la persona responsable, siguiendo pautas establecidas de control y seguridad, para que el cajero proceda a la distribución entre premios y caja, y la normativa aplicable del juego quede conformada.
- CR3.1 La recaudación producto de la venta de cartones se liquida al cajero una vez se haya cantado y verificado la primera línea o líneas con el fin de corroborar su veracidad.
- CR3.2 El efectivo para cambios se solicita al cajero en función de las monedas de cambio establecidas internamente y el cambio sobrante, para garantizar las acciones de atención a los clientes.
- CR3.3 Los cambios pendientes de pago a los clientes se solicitan al cajero según el número y el importe de las tarjetas entregadas, para asegurar el control de los mismos.
- CR3.4 Los cartones para la venta siguiente se solicitan a la mesa de control, por series completas y según los cartones vendidos en la partida anterior y el número de clientes presentes en la sala.

CR3.5 Los cambios pendientes de pago a los clientes se devuelven antes del término de la partida, recogiendo las tarjetas marcadoras para saldar la deuda contraída por los mismos.

RP4: Atender a clientes durante el desarrollo del juego, según protocolos de seguridad, control y calidad establecidos por la empresa, bajo supervisión de la persona responsable para que éste se desarrolle con eficacia y transparencia.

CR4.1 La oferta de gastronomía y/o bebidas antes del desarrollo del juego, se ofrece, tomando la comanda correspondiente de manera que los clientes dispongan de sus peticiones antes del inicio de la locución.

CR4.2 El cartón de los clientes que cantan línea mediante señales acústicas como timbres, repetición en voz alta del premio, entre otros, se comprueban tras detener la locución de las bolas y comunicar verbalmente a la mesa de control de forma que la verificación quede satisfecha.

CR4.3 La mesa donde están los clientes afortunados con la línea, se marca con el testigo, devolviendo a los mismos su cartón, para que pueda continuar la partida.

CR4.4 El cartón de los clientes que cantan bingo mediante señales acústicas como timbres, repetición en voz alta del premio, entre otros, se comprueba tras detener la locución de las bolas y comunicar verbalmente a la mesa de control de forma que la verificación de su número de serie quede satisfecha.

CR4.5 La mesa donde están los clientes afortunados con el bingo, se marca con el testigo, devolviendo a los mismos su cartón, para que puedan cobrar el mismo.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Instalaciones. Material de oficina. Mobiliario específico de salas de juego de bingo. Tarjetas de cambio. Efectivo para cambios. Testigos para identificar a los clientes premiados. Timbres o señales acústicas de zona para interrumpir la jugada en caso de premio. Cartones del juego del bingo. Uniformes y acreditaciones personales.

#### Productos y resultados

Puesta a punto en áreas de venta de cartones desarrollada. Actividades auxiliares de venta y cobro de cartones desarrolladas. Recaudación de la venta de cartones liquidada. Clientes atendidos.

#### Información utilizada o generada

Normativa aplicable del juego del bingo. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales. Información sobre servicios ofertados en el establecimiento. Documentos justificativos del cobro de entradas. Manuales de procedimientos internos. Fichas de control y seguimiento.

### **Unidad de competencia 3: desarrollar actividades de locución de números y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar**

Nivel: 1

Código: UC1767\_1

## *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Preparar el puesto de trabajo para iniciar la locución en salas de bingo según normas de seguridad y control e instrucciones recibidas por la persona responsable para facilitar el desarrollo del juego de bingo tradicional y/o bingo dinámico o electrónico con agilidad, eficacia y transparencia.
- CR1.1 Los sistemas de megafonía para la locución de los números de las bolas, pantallas informativas, disposición de las mismas, y otros soportes electrónicos, se comprueban controlando su funcionamiento, para evitar incidencias en el trascurso del juego.
  - CR1.2 El juego de bolas del bombo se comprueba, verificando que están todos los números y mostrando estos en los paneles luminosos e informativos, evitando incidencias y para asegurar la transparencia en el juego.
  - CR1.3 Las actividades auxiliares de comprobación de cuenta electrónica por sesión, identificada mediante una clave única y exclusiva para cada jugador, se efectúa produciéndose el cobro de los cartones comprados y en su caso la acreditación de los premios en dicha cuenta en línea y sin intervención humana de forma que esté actualizada.
  - CR1.4 Los terminales de consulta de saldo de la cuenta electrónica se comprueban, adecuándose a la consulta en su caso por parte del jugador del saldo, de forma que la transparencia y facilidad de juego quede garantizada.
  - CR1.5 Las anomalías o disfunciones detectadas en la comprobación del puesto de trabajo, se comunican a la persona responsable para su subsanación.
  - CR1.6 El serpentín del bombo de las bolas del juego de bingo se comprueba, evitando atascos y alteraciones en el desarrollo de posteriores partidas.
- RP2: Locutar los números de las bolas extraídas del bombo, o los obtenidos a través de sistemas electrónicos de bingo dinámico y/o electrónico en tono alto, claro y cortado, para asegurar su comprensión por parte de los jugadores de la sala.
- CR2.1 Los números de las bolas extraídas del bombo, se visualizan en el monitor procediendo a su locución para garantizar la inmediatez de la acción.
  - CR2.2 La locución de los números se efectúa en tono alto, claro y cortado, con un ritmo continuo y repitiendo aquellos números que puedan generar confusión, como las decenas de los números sesenta y setenta, para asegurar la comprensión.
  - CR2.3 El número cantado se marca en la pantalla, reflejándolo en toda la sala, de forma que sirvan de información al cliente.
  - CR2.4 La locución de los números pertenecientes a las bolas se detiene una vez que los jugadores han cantado línea y se anuncia por megafonía, informándoles del mismo.
  - CR2.5 La reanudación de la partida se reactiva tras comprobar la corrección de la línea, continuando la locución para informar del siguiente número.
  - CR2.6 La locución de los números pertenecientes a las bolas se detiene, una vez que los jugadores han cantado bingo y el jefe de mesa ha comprobado su coincidencia para anunciarlo por megafonía y dar por terminada la partida.
  - CR2.7 Las actividades de locución de números se ejecutan, aplicando los procedimientos internos de seguridad y control, para garantizar el desarrollo en caso de presencia de clientes conflictivos.

- RP3: Desarrollar actividades auxiliares de pago de los premios, liquidando la partida de bingo, según los procedimientos internos establecidos, en efectivo metálico o en su caso por la cuenta electrónica del jugador y abonados siempre en la misma sesión en la que se hayan obtenido para dar comienzo a la siguiente.
- CR3.1 La cantidad asignada al premio se recuenta en presencia del cajero, verificando con el comprobante del mismo al finalizar cada partida, para evitar errores.
- CR3.2 Los premios se abonan en efectivo metálico recontando el importe en presencia del mismo, o en su caso por la cuenta electrónica del jugador y abonados una vez finalizada cada partida, para que dé su conformidad.
- CR3.3 El testigo se retira a los clientes, colocándolo en su ubicación inicial una vez pagado el premio por la persona responsable, de manera que el juego quede pueda continuar.
- CR3.4 Los cartones premiados de líneas y bingos se recogen tras abono de los mismos, entregándolos al jefe de mesa para su archivo y disposición ante situaciones de reclamaciones o inspecciones de juego.
- CR3.5 Los premios recibidos del juego de las máquinas recreativas con premio programado se cobran, presentando por parte del cliente el código de pago a la persona responsable para efectuarlo en el momento o, en su caso, seguir jugando.
- CR3.6 La atención a los clientes durante las acciones de pago se efectúan, cumpliendo los protocolos de comunicación del establecimiento de manera que la satisfacción y fidelización queden garantizadas.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Establecimientos de juegos de azar. Instalaciones destinadas al desarrollo del juego de bingo. Mesa de control. Medios informáticos y audiovisuales. Instalaciones de megafonía. Juegos de bolas. Maquinaria específica para desarrollar partidas del juego de bingo como el bombo y el serpentín. Testigos para identificar a los clientes premiados. Dinero en efectivo para premios. Cartones premiados. Uniformes y acreditaciones personales.

#### Productos y resultados

Puesto de trabajo para la locución preparado. Números de las bolas extraídas del bombo o por sistemas electrónicos locutados. Acciones auxiliares de pago desarrolladas.

#### Información utilizada o generada

Normativa aplicable del juego del bingo. Normativa aplicable de locución de bolas y pago de premios. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales. Información sobre servicios ofertados en el establecimiento. Normativa aplicable de protección de datos. Manuales de procedimientos internos. Fichas de control y seguimiento. Documentación e información de pagos de premios de líneas y bingos.

### **Unidad de competencia 4: comunicarse en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar**

Nivel: 1

Código: UC1768\_1

## *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Proyectar la imagen de la empresa en la atención y el trato a los clientes de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar con el fin de conseguir la satisfacción de los mismos.
- CR1.1 La imagen personal, como el uso de cosméticos, afeitado, peinado, complementos, entre otros, se establece, ajustándola a los protocolos de comunicación internos de la empresa.
  - CR1.2 La presentación ante los interlocutores externos y clientes se proyecta, identificándose y mostrando la imagen corporativa de la empresa.
  - CR1.3 Las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato a los clientes se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la empresa.
  - CR1.4 El comportamiento en público en el desarrollo de la actividad profesional, se atiene a la imagen de la compañía, aplicando las normas de protocolo de comunicación.
  - CR1.5 La postura corporal durante el desarrollo de sus funciones se ajusta a lo establecido por la empresa en cada uno de los juegos.
  - CR1.6 El servicio prestado durante todo el proceso se atiene a los estándares de calidad establecidos por la empresa.
- RP2: Interactuar con clientes de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, transmitiendo información operativa y rutinaria de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales en la organización.
- CR2.1 La información rutinaria con clientes se transmite de forma presencial y a través de un trato cortés hacia los clientes, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.
  - CR2.2 La interacción con los clientes, de tipo verbal y/o gestual, se selecciona utilizándolos de acuerdo con el contexto y la propia actividad en el establecimiento, con el fin de que los parámetros de comunicación se cumplan.
  - CR2.3 La información en función de las demandas del cliente y vinculada al contexto del juego, se transmite, cumpliendo los objetivos de comunicación fijados por la empresa, para garantizar su comprensión.
  - CR2.4 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan en función del tipo de establecimiento y de la función desempeñada.
  - CR2.5 La comunicación con los clientes se adapta a la tipología de los mismos, al tipo de juego y al tipo de establecimiento: casino, sala de bingo o salón de juego.
  - CR2.6 La confidencialidad y la privacidad se mantiene ante cualquier demanda o atención prestada a los clientes, actuando con discreción para garantizar el derecho de protección de datos e integridad personal.
  - CR2.7 Las preguntas e informaciones complementarias requeridas por los clientes y que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia la persona responsable, de forma que queden satisfechas.
- RP3: Mantener comunicaciones interpersonales con la persona responsable y otros miembros del establecimiento de juegos colectivos de dinero y azar, con el fin de cumplir requerimientos en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.
- CR3.1 La comprensión del contenido y significado de la comunicación se confirma con los miembros del entorno de trabajo y persona responsable, como recepción de instrucciones de trabajo, transmisión

- de información, entre otras, solicitando las aclaraciones oportunas, para cumplir con los requerimientos en su ámbito de actuación.
- CR3.2 La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan a la persona responsable, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar.
- CR3.3 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal y no verbal.
- CR3.4 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de la persona responsable dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales de comunicación internos.
- RP4: Atender en el marco de su responsabilidad las quejas y/o reclamaciones presentadas por los clientes, canalizándolos según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa, de forma que la normativa aplicable de protección al consumidor se cumpla.
- CR4.1 Las quejas y/o reclamaciones presentadas por el cliente se atienden, adoptando una actitud y comportamiento positivos para evitar un agravamiento de la situación.
- CR4.2 Las quejas y/o reclamaciones relacionadas con el juego se atienden, adoptando una posición de interés y seguridad, de forma que el acuerdo con el cliente, y los criterios establecidos por la empresa en cuanto a normativa aplicable de calidad, se cumplan.
- CR4.3 Las quejas y/o reclamaciones que sobrepasan la responsabilidad asignada se canalizan a la persona responsable, utilizando el procedimiento de calidad y seguridad establecido por la empresa.
- CR4.4 Las quejas y/o reclamaciones se atienden siguiendo protocolos de comunicación establecidos por la empresa para respetar la normativa aplicable de protección al consumidor.
- CR4.5 Las actividades relativas a la atención a clientes en caso de quejas y reclamaciones se desarrollan, aplicando los procedimientos internos de comunicación para garantizar la seguridad personal.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Instalaciones. Equipos. Uniformes y acreditaciones personales. Mobiliario. Hojas de reclamaciones. Documentación de protección de datos.

#### Productos y resultados

Imagen de la empresa proyectada. Interacción con clientes e información transmitida. Comunicaciones interpersonales mantenidas. Quejas y reclamaciones atendidas.

#### Información utilizada o generada

Manuales de imagen corporativa del establecimiento. Normativa aplicable de protección al consumidor. Información de técnicas de comunicación protocolarizadas en la organización. Estándares de calidad en el servicio propios de la organización. Organigramas y representación gráfica de flujos de comunicación en el establecimiento. Documentación de comunicación con responsables y otros miembros del establecimiento. Medidas de prevención que garanticen la seguridad personal ante clientes. Plan de prevención de riesgos laborales.

## Módulo formativo 1: admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo

Nivel: 1

Código: MF1765\_1

Asociado a la UC: Desarrollar actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo

Duración: 60 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Aplicar protocolos de actuación en puestos de control y admisión en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, describiendo sus fases.

CE1.1 Identificar equipos informáticos y electrónicos de admisión y control de clientes, describiendo manipulación en encendido-apagado, a partir de protocolos de seguridad y protección de datos personales.

CE1.2 Identificar programas informáticos de admisión y control de clientes, describiendo manejo de introducción de datos, a partir de protocolos de seguridad y protección de datos personales.

CE1.3 En un supuesto práctico de anomalías y disfunciones de equipos en un proceso de juego, identificar señales emitidas por los equipos, copiando datos no guardados.

CE1.4 Identificar fases de protocolos de confidencialidad en la consulta de bases de datos de clientes, en relación con la normativa aplicable de protección de datos personales, así como las consecuencias de no hacerlo.

CE1.5 En un supuesto práctico de actualización de datos remitidos por la administración competente referidos a clientes con el acceso prohibido a la sala de juego, explicar la importancia de que la actualización se realice con la misma frecuencia en que es remitido.

CE1.6 Describir protocolos de actuación de cierre del puesto de admisión y control, especificando los referidos a seguridad de los equipos informáticos para evitar la pérdida de datos.

C2: Enumerar técnicas de identificación de clientes en el acceso al establecimiento, según protocolos de seguridad y control.

CE2.1 Identificar procesos de solicitud de identificación, relacionándolos con criterios de atención.

CE2.2 Describir procesos de autorización o denegación del acceso a la sala, adecuándolos a normativas aplicables de seguridad y control.

CE2.3 Identificar causas administrativas de denegación al acceso en la sala, relacionándolas con las normativas aplicables de seguridad y control.

CE2.4 En un supuesto práctico de admisión de clientes a una sala de juego y según protocolo de control dado:

- Simular el proceso de acogida y atención al cliente, realizando actividades de seguridad.
- Solicitar la documentación oficial, según la normativa aplicable de control y seguridad.
- Autorizar el acceso a la sala, solicitando la identificación.
- Denegar el acceso a la sala, explicando la razón.
- Actuar ante una incidencia producida por una denegación de acceso, aplicando habilidades sociales.
- Identificar las medidas de prevención de riesgos laborales a adoptar, garantizando la seguridad de los clientes.

- C3: Utilizar herramientas de registro de documentación de clientes en bases de datos, según criterios de seguridad y control para garantizar la confidencialidad.
- CE3.1 Determinar tipología de fichas de clientes según programa requerido por la empresa.
- CE3.2 En un supuesto práctico de registro de datos de clientes, para asegurar procesos de seguridad, gestionar los mismos, verificando actualizaciones.
- CE3.3 Clasificar procesos de ejecución de copias de seguridad, para garantizar cumplimiento de normativa aplicable de control describiendo:
- Frecuencia.
  - Envío.
  - Comunicación con la persona responsable.
- CE3.4 En un supuesto práctico, de control de acceso de clientes a una sala de juego, garantizando la seguridad:
- Introducir datos en el sistema informático para su consulta en la base de datos, garantizando la posibilidad de acceso.
  - Introducir la información en el caso de registro como nuevo cliente, garantizando la inclusión de su identificación.
  - Enumerar factores de prevención de riesgos laborales propios de los medios informáticos en el puesto de trabajo, como pantallas, movimientos repetitivos y posturas forzadas, garantizando la ergonomía.
- C4: Enumerar técnicas de cobro de entradas a clientes en el acceso al establecimiento, describiendo protocolos de seguridad y control.
- CE4.1 En un supuesto práctico de venta y cobro de entradas, explicar sistemas y programas informáticos requeridos en establecimientos de juego garantizando su abono.
- CE4.2 Explicar procedimientos de venta y cobro de entradas en establecimientos de juego, identificando medios de pago admitidos.
- CE4.3 Explicar diferencias en la emisión e impresión de entradas físicas y/o digitales, reconociendo protocolos de actuación y comunicación con clientes.
- CE4.4 En un supuesto práctico de arqueo de caja al inicio de la jornada, teniendo en cuenta posibles situaciones producidas en la jornada anterior:
- Contar el efectivo, utilizando los medios tecnológicos disponibles.
  - Comprobar que el fondo de caja inicial coincide con el efectivo arqueado, informando a la persona responsable en caso contrario.
  - Complimentar los documentos, garantizando el control de la caja.
- CE4.5 En un supuesto práctico de arqueo de caja al finalizar la jornada, efectuar un resumen de las ventas generadas para su liquidación, utilizando los medios tecnológicos disponibles y la documentación correspondiente.
- CE4.6 Identificar protocolos de actuación en situaciones de cambio de efectivo para máquinas recreativas con premio programado.

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

C1 respecto a CE1.3 y CE1.5; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.2 y CE3.4; C4 respecto a CE4.1, CE4.4 y CE4.5.

Otras capacidades:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Avisar al responsable de sala en situaciones problemáticas.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

### *Contenidos*

#### 1. Admisión y control en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

La admisión de clientes: objetivos y funciones.  
Instalaciones, equipamiento y material: configuración del puesto. Procesos de admisión de cliente. Interdicción a la sala: prohibidos y auto-prohibidos. Estrategias de atención en situaciones críticas por clientes. Máquinas recreativas con premio programado: funcionamiento y control de gestión. Procesos de cierre del puesto. Procesos de cobro de entradas: establecimientos que cobran su acceso, medios de pago admitidos, servicios comunes incluidos en la entrada, arqueo de caja al inicio y fin de la jornada. Anomalías e incidencias en los procesos de admisión y control de clientes. Prevención de riesgos laborales en la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar.

#### 2. Sistemas informáticos, tecnológicos y de comunicación en la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Manejo de medios informáticos: ordenadores, impresoras, escáner y otros periféricos. Uso de programas informáticos específicos: bases de datos. Medios de comunicación internos y externos habituales: teléfono, fax, internet, correo electrónico, RRSS (redes sociales). Medios tecnológicos de cobro de entradas y arqueo de caja. Medidas de prevención en la utilización de medios informáticos, tecnológicos y de comunicación.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## **Módulo formativo 2: venta de cartones de bingo en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar**

Nivel: 1

Código: MF1766\_1

Asociado a la UC: Desarrollar actividades de venta de cartones en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Duración: 60 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Determinar características y condiciones de venta para el desarrollo del juego de bingo tradicional y/o bingo dinámico o electrónico, según la función que desempeñan en el desarrollo de la actividad.

CE1.1 Enumerar elementos que intervienen en los procesos de venta, cobro y liquidación de cartones de juego, tales como cartones, cartera, efectivo, tarjetas de cambio y casilleros de liquidación en relación con el proceso correspondiente.

CE1.2 Determinar elementos que intervienen en el proceso de control del juego del bingo en relación con las fases del mismo, como rotuladores, marcadores o testigos.

CE1.3 Explicar dispositivos de señales acústicas en salas de bingo en relación con la función que desempeñan.

CE1.4 En un supuesto práctico de determinación de zonas de venta:

- Indicar en un plano, zonas en que se dividen establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, explicando criterios de asignación de las zonas de venta.

CE1.5 Argumentar necesidades de comprobación de elementos materiales para el desarrollo de los procesos de venta de cartones y control del juego.

C2: Planificar actividades auxiliares en situaciones de venta, cobro y liquidación de cartones, respetando los parámetros establecidos por la supuesta empresa.

CE2.1 Explicar necesidades del establecimiento de mantener un ritmo en la venta de cartones y la coordinación entre los vendedores.

CE2.2 Explicar protocolos de actuación en la primera partida de la jornada del bingo, explicando las diferencias con el resto de partidas y la solicitud de cambio de efectivo.

CE2.3 En un supuesto práctico de venta y cobro de cartones físicos y/o electrónicos según establecimiento:

- Describir acciones ante el exceso de cartones sobrantes de la zona asignada y ante la falta de cartones, atendiendo demanda de la zona.
- Explicar procedimientos de devolución de cambios pendientes y su señalización.
- Explicar procedimientos de cierre de la venta de cartones, incidiendo en la importancia de comunicar el número del último cartón vendido a la mesa de control para dar comienzo a la partida.
- Explicar necesidades de recogida de cartones usados de cada mesa antes de iniciar la venta de los nuevos y el procedimiento de retirada de los mismos.

C3: Aplicar técnicas de liquidación en situaciones de venta de cartones, respetando los parámetros establecidos de seguridad por un supuesto establecimiento de juego colectivo de dinero y azar.

CE3.1 Explicar procedimientos de liquidación de venta de cartones a mesas de control, una vez interrumpido el juego por la aparición de la línea.

CE3.2 Explicar procedimientos de interrupción de jugada y de locución de números ante la aparición de un premio, controlando la zona asignada a cada vendedor.

CE3.3 En un supuesto práctico de desarrollo de una partida de bingo, considerando procesos de control y comprobación:

- Identificar señales acústicas empleadas interrumpiendo la locución de bolas en caso de aparición del premio.
- Identificar el cartón premiado con línea o bingo, solicitándolo al cliente para su comprobación y comunicación a la mesa de control.
- Argumentar la importancia de la señalización visual u oral del cartón premiado, comprobando su coincidencia.
- Explicar proceso de devolución al cliente de su cartón para que pueda continuar jugando en el caso de la línea o para que pueda cobrar su premio en el caso del bingo.
- Identificar señalización para el marcaje de la mesa donde se encuentra el cliente premiado en casos de línea o de bingo, cumpliendo con requisitos de control y comprobación.

CE3.4 En un supuesto práctico de transmisión de información a clientes sobre máquinas recreativas con premio programado, identificar funcionamiento, tipo de juego, bonos, premios, cobros, comprobando la comprensión de la misma.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Avisar al responsable de sala en situaciones problemáticas.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

## Contenidos

### 1. Venta, cobro y liquidación de cartones de juego de bingo

Venta de cartones de bingo: objetivos, funciones y tareas propias; estructura física, organizativa y funcional. Configuración del puesto: instalaciones, equipamiento y material; relaciones con otro personal implicado en el juego del bingo. Identificación de los elementos y recursos internos y externos en el desarrollo de un servicio de venta, cobro y liquidación de cartones.

Técnicas de venta de cartones de bingo. Anomalías e incidencias en los procesos de venta, cobro y liquidación de cartones de juego de bingo. Funcionamiento de máquinas recreativas con premio programado: manejo, tipología de juegos, pago de premios, bonos. Prevención de riesgos laborales en las actividades profesionales vinculadas con la venta de cartones a clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar.

### 2. Control de venta de cartones de bingo

Características de la zona de venta. Fases de control: interrupción de jugadas y de locución; comprobación de cartones premiados. Señalización de mesas con cartones premiados. Equipamiento y material utilizado en el control de la zona: rotuladores, marcadores o testigos, dispositivos acústicos. Anomalías e incidencias en los procesos control de zona asignada durante el desarrollo del juego de bingo.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades auxiliares de venta y cobro de cartones del juego de bingo tradicional y/o bingo dinámico o electrónico en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

### **Módulo formativo 3: locución y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar**

Nivel: 1

Código: MF1767\_1

Asociado a la UC: Desarrollar actividades de locución de números y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar  
Duración: 30 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

- C1: Preparar actividades de locución de números, en función de tipología de bingo, en condiciones de control y seguridad, empleando equipos y medios específicos.
- CE1.1 Enumerar elementos propios de locución en salas de bingo, como equipos de megafonía, juego de bolas, bombo, serpentín y paneles luminosos e informativos relacionándolos con la función que desempeñan.
  - CE1.2 Describir fases de comprobación del buen estado de los elementos de locución, como equipos de megafonía, juego de bolas, bombo, serpentín y paneles luminosos e informativos, explicando consecuencias para el juego de un mal funcionamiento.
  - CE1.3 Explicar el funcionamiento de sistemas de comprobación del juego de bolas en inicio y cierre de la jornada de bingo.
  - CE1.4 En un supuesto práctico de preparación de elementos para locución, teniendo en cuenta la tipología del mismo:
    - Comprobar el funcionamiento de los equipos de megafonía, garantizando su transmisión.
    - Comprobar el funcionamiento del bombo y el serpentín, evitando atascos.
    - Comprobar el juego de bolas, en cuanto a su número y estado, garantizando su totalidad.
    - Comprobar cuentas electrónicas, asegurando actualizaciones e identificaciones.
- C2: Aplicar procedimientos de locución de números en salas de bingo, utilizando las técnicas específicas de las salas de bingo.
- CE2.1 Describir tipología de tono y pronunciación en la locución de números para asegurar la escucha y comprensión por parte de los clientes, explicando las consecuencias de no hacerlo.
  - CE2.2 Explicar procedimientos de locución que eviten confusión en la escucha, como los correspondientes a la sexta y séptima decena.
  - CE2.3 Describir sistemas de visualización y señalización de bolas en los monitores, su posterior locución y pase a la bola siguiente.
  - CE2.4 Describir acciones de parada, reanudación y finalización de la locución, explicando causas que los justifican.
  - CE2.5 En un supuesto práctico de locución de números y aparición de premios de línea y bingo:
    - Locutar los números que aparecen en el monitor, con el tono y pronunciación, asegurando la escucha y comprensión por parte de los clientes.
    - Aplicar tonos de locución para identificar los más claros, los ritmos y las repeticiones de números, evitando situaciones de confusión: decenas de seis y de siete.
    - Marcar los números en pantalla, reflejándolos en los paneles de la sala.
    - Detener la locución ante la aparición de la línea y/o bingo, efectuando el anuncio de la misma por megafonía.

- Reanudar la partida tras las comprobaciones, asegurando la continuidad del juego.
- Dar por terminada la partida tras las comprobaciones pertinentes, asegurando la satisfacción de los clientes.
- Respetar factores de riesgo propios de los medios informáticos en el puesto de trabajo, como utilización de pantallas, movimientos repetitivos y posturas forzadas, preservando la seguridad.

C3: Aplicar procedimientos de pago de premios y finalización de partidas de juego utilizando las técnicas específicas de las salas de bingo.

CE3.1 Describir procedimientos de actuación en el pago de premios, enumerando fases.

CE3.2 Describir procedimientos para retirar en caja la cantidad asignada al premio, identificando personal implicado y sus funciones.

CE3.3 Enumerar fases de comprobación de cantidades durante la recogida de premios y la entrega a clientes, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE3.4 Explicar tipología de reclamaciones comunes relacionadas con el pago de premios, identificando el procedimiento a seguir.

CE3.5 En un supuesto práctico de pago de premios de línea y bingo en partidas de juego:

- Comprobar las cantidades asignadas a premios, verificando sus importes.
- Verificar los comprobantes de los premios, siguiendo instrucciones de la persona responsable.
- Abonar los premios, contando los importes en presencia de clientes.
- Retirar los testigos de premios, recogiendo los cartones premiados.
- Abonar los premios entregando los cartones premiados al jefe de mesa para su archivo ante reclamaciones o inspecciones de juego.

CE3.6 Enumerar medidas de prevención de riesgos laborales, durante la locución de números de bolas en el juego del bingo, previniendo riesgos laborales específicos y tomando conciencia de su importancia.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5 y C3 respecto a CE3.5.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Avisar al responsable de sala en situaciones problemáticas.

Mostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

## Contenidos

### 1. Locución de números en el juego del bingo

Objetivos, funciones y tareas propias. Estructura física, organizativa y funcional. Relaciones intrapersonales. Instalaciones, equipamiento y material: equipos de megafonía, juego de bolas, bombo, serpentín y paneles luminosos e informativos. Funcionamiento de la máquina de bolas y del sistema de registro del número de la bola. Sistemas de comprobación de juego de bolas. Anomalías en el funcionamiento. Normativa aplicable de seguridad en instalaciones, equipamiento y material de locución de números y visualización. Normativa aplicable del juego del bingo referida a la locución de números. Protocolos habituales en la locución de números: técnicas de locución, velocidad de locución, pronunciación, entonación, repetición de números similares. Acciones de parada, reanudación y finalización de locución y causas que las justifican. Anomalías e incidencias durante la locución de números. Prevención de riesgos laborales en la locución de números: prevención de patologías de la voz: foniatría, entre otras. Riesgos físicos, riesgos producidos por clientes conflictivos, prevención durante la locución.

### 2. Pago de premios y finalización de partidas de bingo

Personal implicado en el pago de premios y funciones. Normativa aplicable referida al pago de premios. Protocolos habituales: retirada en caja de cantidades asignadas a premios. Comprobación de cantidades. Técnicas de seguridad y manejo de operaciones monetarias. Formas de abono de premios. Retirada de señalización y de cartones premiados. Posibles incidencias y reclamaciones relacionadas con el pago de premios.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades de locución y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## Módulo formativo 4: comunicación en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Nivel: 1

Código: MF1768\_1

Asociado a la UC: COMUNICARSE EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS COLECTIVOS DE DINERO Y AZAR

Duración: 60 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Valorar la imagen general, comportamiento y actitudes que proyecta el personal de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar según criterios de la empresa.

- CE1.1 Enumerar fórmulas de cortesía con clientes, contextualizándolas según tipo de establecimiento.
- CE1.2 Describir técnicas de cuidado de imagen personal, ajustándolas a los protocolos del establecimiento.
- CE1.3 Describir técnicas de comportamiento verbal y no verbal del personal resaltando la importancia en el funcionamiento del establecimiento.
- CE1.4 En un supuesto práctico de atención a clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar:
  - Utilizar fórmulas de cortesía, siguiendo las instrucciones recibidas.
  - Aplicar estilos de comunicación, adecuándolos al puesto en el establecimiento.
  - Aplicar hábitos saludables físicos y psicosociales, cumpliendo la prevención de riesgos laborales.

C2: Utilizar técnicas de comunicación presencial con clientes, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales rutinarios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar.

- CE2.1 Describir protocolos de comunicación oral y gestual en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, relacionándolos con parámetros de escucha activa, empatía, comprensible, entre otros.
- CE2.2 Reconocer demandas de información por parte de clientes, describiendo formas de respuesta en función de tipología de clientes.
- CE2.3 Explicar tipologías de clientes en función de los distintos juegos, relacionándolos con protocolos de comunicación establecidos.
- CE2.4 Argumentar la necesidad de mantener la confidencialidad y discreción en la comunicación con clientes de establecimientos de juegos de azar.
- CE2.5 En un supuesto práctico de actividades de transmisión y recepción de comunicación con clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar:
  - Identificar al interlocutor y el objeto de la comunicación, adecuándolos al contexto.
  - Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida, transmitiendo seguridad.
  - Identificarse mostrando una imagen positiva, aplicando las normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.
  - Ajustar el léxico y expresiones, adecuándolos al interlocutor.
  - Transmitir los mensajes con claridad y precisión, asegurando la comprensión por el interlocutor.

- Transmitir información requerida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad, asegurando su comprensión.
  - Distinguir los errores cometidos, proponiendo acciones correctivas.
- C3: Utilizar técnicas de comunicación interpersonales con el personal interno, determinadas por las características del establecimiento colectivo de dinero y azar para garantizar el cumplimiento de la actividad profesional.
- CE3.1 Determinar comunicaciones habituales que se producen con la persona responsable y otros miembros de establecimiento.
- CE3.2 Explicar diferencias entre comunicación con clientes internos y externos del establecimiento.
- CE3.3 En un supuesto práctico de comunicación interpersonal en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar a partir de situaciones de trabajo, interferencias, barreras y dificultades:
- Identificar las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación, adecuándolas al contexto.
  - Explicar cómo interactúan en las comunicaciones interpersonales el nivel de tarea, racional con el nivel de relación emocional, reconociendo las dificultades que afectan a los resultados de trabajo.
- CE3.4 En un supuesto práctico de recepción o emisión de críticas y comentarios respecto de la actividad laboral:
- Expresar opiniones críticas y discrepancias, a la persona responsable como a otros miembros del establecimiento, de forma concreta y objetiva, evitando descalificaciones verbales o gestuales.
  - Recibir opiniones críticas, de la persona responsable como de otros miembros del establecimiento, actuando con calma y sin reacciones negativas.
  - Explicar consecuencias de una comunicación no efectiva, identificando resultados de incumplimiento.
  - Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado, explicando su importancia.
- C4: Aplicar pautas auxiliares de actuación ante quejas y reclamaciones de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, siguiendo criterios y protocolos establecidos.
- CE4.1 Relacionar pautas auxiliares de resolución de conflictos con las situaciones conflictivas relacionadas con el cliente en establecimientos.
- CE4.2 Reconocer documentación utilizada en un establecimiento para recoger una reclamación, citando la información que debe contener.
- CE4.3 En un supuesto práctico de quejas de clientes, aplicar técnicas sencillas de resolución de conflictos identificando las que excedan su responsabilidad y que deben ser canalizadas a la persona responsable.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.3.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

- Avisar al responsable de sala en situaciones problemáticas.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

### *Contenidos*

#### 1. Comunicación con clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Tipología de clientes. Técnicas básicas de comunicación: procesos y barreras. Comunicación verbal y no verbal: resolución de problemas de comunicación. Reglas de habilidad social e imagen personal habituales en establecimientos de juegos de azar. Imagen corporativa: uniformidad, comportamientos que la dañan. La comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones: quejas y reclamaciones habituales: procesos de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones, técnicas en situaciones de quejas y reclamaciones, escucha activa y empática, asertividad, resolución de conflictos, otras. Seguridad personal en caso de conflicto con clientes.

#### 2. Comunicación interna en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Flujos de comunicación habituales en establecimientos de juegos de azar: información gráfica.

Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: escucha retroactiva. Actitudes, comportamientos y señales de escucha. Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia del puesto. Identificación de dificultades y barreras habituales en la comunicación en establecimientos y soluciones. Técnicas asertivas. Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos internos: tipos de conflictos y causas. Conflictos, críticas y discrepancias relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones; control emocional: comportamientos y señales básicas, identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos. El conflicto como oportunidad de mejora.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

## Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades de comunicación en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## ANEXO IX

### Cualificación profesional: Actividades para el juego en mesas de casinos

FAMILIA PROFESIONAL: HOSTELERÍA Y TURISMO

Nivel: 2

Código: HOT541\_2

*Competencia general*

Desarrollar actividades de conducción, arbitraje, revisión y abono de premios correspondientes a las apuestas ganadoras en los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, cumpliendo objetivos de la empresa referidos a participación de juego responsable, prohibición de blanqueo de capitales, protección medioambiental, prevención de riesgos laborales y a los estándares de calidad y responsabilidad.

*Unidades de competencia*

UC1769\_2: Desarrollar actividades complementarias de juegos de mesa en casinos  
UC1770\_2: Conducir el juego de black jack  
UC1771\_2: Conducir el juego de póquer sin descarte  
UC1772\_2: Conducir los juegos de punto y banca y mini punto y banca  
UC1773\_2: Conducir los juegos de la ruleta americana y ruleta francesa  
UC1774\_2: Supervisar el desarrollo de juegos de mesa en casinos  
UC2687\_2: Conducir el juego de póquer de círculo  
UC1768\_1: Comunicarse en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar  
UC9996\_2: Comunicarse en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional

*Entorno Profesional*

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en áreas de casinos de juego, dedicadas a la gestión de operaciones vinculadas con la clientela en entidades de naturaleza privada, en empresas de cualquier tamaño, por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica y sometida a regulación por la administración competente. Desarrolla su actividad dependiendo en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

#### Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo del juego, en el subsector de casinos de juego.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

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

Jefes de mesa de casino  
Crupieres  
Jefes de sala de casino

## *Formación Asociada (750 horas)*

### Módulos Formativos

- MF1769\_2: Desarrollo de actividades complementarias en mesas de casinos (60 horas)
- MF1770\_2: Conducción del juego del black jack (60 horas)
- MF1771\_2: Conducción del juego de póquer sin descarte (60 horas)
- MF1772\_2: Conducción de los juegos de punto y banca y mini punto y banca (60 horas)
- MF1773\_2: Conducción de los juegos de ruleta francesa y ruleta americana (210 horas)
- MF1774\_2: Supervisión de juegos de mesa en casinos (60 horas)
- MF2687\_2: Conducción del juego de póquer de círculo (60 horas)
- MF1768\_1: Comunicación en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar (60 horas)
- MF9996\_2: Comunicación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional (120 horas)

### **Unidad de competencia 1: desarrollar actividades complementarias de juegos de mesa en casinos**

Nivel: 2

Código: UC1769\_2

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Organizar los materiales para la apertura de mesas y el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, adoptando los procedimientos internos y respetando la Normativa aplicable del juego.
- CR1.1 Las fichas ordenadas según su valor se exponen sobre la mesa de juego, con el fin de facilitar a la persona responsable, la identificación de las cantidades de las que está compuesto el anticipo inicial de la mesa.
  - CR1.2 Las fichas en lo que se refiere a su cantidad, valor e importe total, se cuentan, verificando su correspondencia con la documentación oficial de la mesa de juego.
  - CR1.3 Las fichas se guardan de manera ordenada en el compartimento de la mesa correspondiente, disponiendo de ellas durante el desarrollo de la partida para que el procedimiento interno, quede cumplido.
  - CR1.4 El material de juego, como naipes, sabot, barajadora automática, pala, cartas de corte, paño, bolas, marcadores para la ficha de color, rastrillos, T, dolly, fichas de color, cajón de efectivo y cajón de propinas, se revisa en cuanto a su estado, número y ubicación previamente a su puesta en funcionamiento, para cumplir con la normativa aplicable y el procedimiento interno.
  - CR1.5 La documentación oficial de la mesa se comprueba, cumplimentándola si procede, en la apertura y cierre de la misma.
  - CR1.6 Las normas relativas a la seguridad en la organización de equipos y materiales para el juego se adoptan en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.
- RP2: Preparar barajas para desarrollar los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, según la normativa aplicable del juego y el procedimiento interno, de forma transparente y minimizando el tiempo improductivo.

- CR2.1 Los naipes se exponen boca arriba en forma de abanico, de modo que clientela y empleados puedan verificar su disposición según el orden inicial presentado por el fabricante, que no faltan ni sobran y que ninguno presenta marcas, desgastes ni roturas, para informar a la persona responsable en caso de detectarse alguna anomalía.
- CR2.2 El abanico de naipes expuesto se voltea en presencia de la clientela, realizando un movimiento continuo y fluido, procediendo a su mezclado, para asegurar que todos los naipes quedan boca abajo.
- CR2.3 Los naipes se mezclan sobre la mesa:
- Alterando el orden correlativo de los mismos, con movimientos circulares de ambas manos y uso exclusivo de las yemas de los dedos para prevenir que algún naipе sea apartado o señalado.
  - Agrupándolos en el centro de la mesa, haciendo movimientos regulares envolventes de ambas manos para formar un único mazo de cartas.
- CR2.4 Los naipes se barajan:
- Sobre la mesa según el juego y el procedimiento interno de manipulación, para asegurar una mezcla efectiva, rápida y transparente.
  - Introduciéndolos en un barajador automático, o en el sabot, en su caso, de la forma indicada por el fabricante, procediendo previamente a su barajado, para asegurar una mezcla efectiva, rápida y transparente.
  - Ofreciéndolos a la clientela, en caso de barajado manual, junto con la carta de corte para que éste proceda a indicar el punto donde el crupier debe realizar el corte.
- CR2.5 La carta de corte, en los juegos de Black Jack y Punto y banca, se inserta en el mazo de naipes en el lugar establecido por la normativa aplicable del juego.
- CR2.6 Los naipes se introducen en el distribuidor de cartas (sabot o barajador automático) y los primeros se descartan al descartador en el número establecido por la normativa aplicable del juego.
- CR2.7 La mesa se custodia desde el lugar establecido según el procedimiento interno, evitando mediante vigilancia riesgos de fraude y para facilitar el acceso del crupier a todos los puntos de la misma.
- CR2.8 Las medidas de prevención de riesgos laborales derivados de los movimientos repetitivos de manejo de naipes se adoptan conforme a lo estipulado en el plan de empresa específico.
- RP3: Cambiar fichas a la clientela en los plazos y modos establecidos por el procedimiento interno y la normativa aplicable del juego, garantizando su transparencia, para propiciar su participación en los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.
- CR3.1 El cambio solicitado por la clientela se anuncia de forma clara y audible, facilitando que la persona responsable vigile el proceso para garantizar la transparencia del cambio.
- CR3.2 El valor depositado por la clientela para su cambio, en billetes o fichas, se toma de la mesa con la mano, evitando hacerlo de su mano, para exponer de modo claro y ordenado en el lugar establecido internamente.

- CR3.3 La información acerca del tipo de cambio a efectuar, se recaba en su caso de la clientela, facilitando una participación en el juego para atender las preferencias individuales.
- CR3.4 El contravalor en fichas se extrae de la banca, exponiéndolo en la mesa, visiblemente separado del valor para evidenciar sus equivalencias.
- CR3.5 El contravalor en fichas expuestas se coloca en las apuestas en el caso de Ruleta francesa, o se aproxima a la clientela en el resto de los juegos, para exponer de modo claro y ordenado la acción.
- CR3.6 Las fichas entregadas por la clientela se trasladan con la mano a la bandeja de fichas y, en el caso de billetes, introduciéndolos en el cajón de efectivo con ayuda de la T, según el procedimiento interno para garantizar la transparencia del proceso.
- CR3.7 El importe de las fichas de color en la ruleta americana se indica, de forma manual o electrónica en el marcador de colores, comunicando a la persona responsable en caso de producirse contingencias durante el cambio para cumplir el procedimiento interno de transparencia y control del proceso.
- CR3.8 Las medidas de prevención de riesgos laborales derivados de los movimientos repetitivos de manejo de fichas y presencia de clientela conflictiva se adoptan conforme a lo estipulado en el plan de empresa específico.
- RP4: Desarrollar acciones de control de los materiales, finalizadas las partidas del juego de Black Jack, Póquer sin descarte, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa según la normativa aplicable del juego y el procedimiento interno, para proceder al cierre de la mesa de juego por las personas responsables de la sala.
- CR4.1 Las fichas según su valor se presentan sobre la mesa de juego ordenadas, facilitando la identificación de las distintas cantidades de las que está compuesta la banca para garantizar el control y supervisión en la finalización del proceso de juego.
- CR4.2 Las fichas expuestas se recuentan en presencia de las personas responsables del cierre, ejecutándolo en voz alta y clara para proceder al arqueo de la mesa de juego.
- CR4.3 El cajón del efectivo se vacía sobre la mesa en presencia de las personas responsables del cierre, y/o en su caso en una sala habilitada para tal efecto, mostrando el interior del mismo para que los presentes puedan comprobar que queda vacío.
- CR4.4 Los billetes se agrupan por su valor, extendiéndolos según criterios internos, procediendo a su recuento para entregar posteriormente a la persona responsable de caja.
- CR4.5 El cajón de propinas se vacía sobre la mesa en presencia de las personas responsables del cierre, mostrando el interior de la misma para que los presentes puedan comprobar que queda vacía.
- CR4.6 Las fichas que componen la propina se agrupan por su valor, presentándose de modo claro y ordenado, posibilitando que la persona responsable del cierre pueda registrar su importe en la documentación oficial y proceder a su recogida.
- CR4.7 La baraja se rehace en el orden inicial presentado por el fabricante, comprobando contingencias como que no faltan ni sobran naipes, que ninguno presenta marcas, desgastes ni roturas, entre otras, para informar a la persona responsable en caso de detectar anomalías.
- CR4.8 El material de juego, como naipes, sabot o barajador automático, cartas de corte, pala, bolas, marcadores, rastrillos, dolly y fichas de color, entre otros, se revisan en cuanto a su número y estado, procediendo a su recogida.

## *Contexto profesional*

### Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Materiales de juego, como fichas, fichas de color, naipes, sabot, barajador automático, descartador, palas, rastrillos, bola y dolly. Mesas de juego, como Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa y sus materiales, como cilindro, paño, T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas. Uniformes y acreditaciones personales.

### Productos y resultados

Elementos materiales para apertura de mesas y desarrollo de juegos en mesas de casinos organizados. Barajas para el desarrollo de juegos de Black Jack, Póquer sin descarte y Punto y banca y mini Punto y banca preparadas. Fichas de juego para clientela cambiadas. Acciones de control de materiales de juego finalizadas las partidas desarrolladas.

### Información utilizada o generada

Normativa aplicable del juego en casino. Documentación oficial de las mesas de juego. Normativa aplicable de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta francesa y Ruleta americana. Manuales de procedimientos internos del casino. Manual informativo relativo a juego responsable. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales. Listado de clientela con acceso prohibido a la sala de juego. Normativa aplicable de prohibición de acceso a clientela.

## **Unidad de competencia 2: conducir el juego de black jack**

Nivel: 2

Código: UC1770\_2

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Conducir el turno de apuestas con clientela en el juego de Black Jack, verificando la transparencia de las mismas, para asegurar que el juego se desarrolle según la normativa aplicable de casinos.
- CR1.1 El turno de juego se anuncia, emitiendo con voz clara y audible la comunicación para que la clientela realice sus apuestas en el juego de Black Jack.
  - CR1.2 Las apuestas hechas por la clientela se revisan, controlando visualmente las mismas de manera que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por la normativa aplicable del juego para informar, en su caso, de modificaciones en situaciones de ilegalidad como faltante, sobrante, entre otros.
  - CR1.3 El anuncio del «no va más» o fin del plazo de apuestas, se emite verbalmente, con voz clara y audible, informando a la clientela que ha finalizado el turno de apuestas en el juego del Black Jack para continuar con el proceso.
  - CR1.4 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego del Black Jack se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

- RP2: Conducir el desarrollo de partidas del juego de Black Jack con clientela, según la normativa aplicable, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.
- CR2.1 Los naipes se extraen del sabot o del barajador automático de uno en uno:
- Distribuyéndolos boca arriba, entre los casilleros con apuestas y para la banca, para anunciar con voz clara y audible la puntuación de la clientela y que la decisión en el juego, ya sea pedir, doblar, rendir, asegurar o plantarse, en su caso, queda facilitada.
  - Repartiendo los adicionales a la clientela, previa solicitud, para que el juego continúe.
  - Distribuyéndolos de uno en uno y boca arriba de manera que la continuidad del juego quede garantizada.
- CR2.2 La puntuación de los naipes adicionales repartidos y los iniciales se calcula:
- Facilitando la decisión de la clientela de plantarse o seguir jugando, con exactitud, rapidez y sin utilizar medios tecnológicos ni manuales, para que la continuidad de la partida quede garantizada.
  - Informando a la clientela de que su apuesta es perdedora, si la suma de la puntuación de los naipes, supera el máximo establecido por la normativa aplicable del juego, de manera que sus fichas queden retiradas al compartimento de la banca y los naipes al descartador.
- CR2.3 Los naipes adicionales para la banca se extraen, sumando al inicial, hasta que la puntuación alcance el mínimo establecido por la normativa aplicable del juego para que la continuidad de la partida quede garantizada.
- CR2.4 La comparación visual de las jugadas de la clientela y las de la banca se efectúa, determinando, en función de la normativa aplicable del juego del Black Jack, si procede pagar un premio, retirar la apuesta o anunciar un empate, para que la continuidad de la partida quede garantizada.
- CR2.5 Las partidas de Black Jack se conducen con agilidad de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente, vigilando de manera exhaustiva, con el fin de que los riesgos de trampas queden minimizados.
- CR2.6 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego como naipes dañados durante el juego, presencia de clientela conflictiva, entre otros, se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y calidad para que la continuidad del juego, integridad de la clientela y del personal queden garantizados.
- CR2.7 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicosociales propios del puesto, como ruido general, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el plan de prevención establecido.
- RP3: Pagar premios, conforme a la tabla de pagos de Black Jack, garantizando su transparencia y ejecución de la siguiente mano para que se desarrolle según el procedimiento interno y la normativa aplicable de casinos.

- CR3.1 El importe en fichas a pagar, establecido por la tabla de pagos del juego se extrae del compartimento de la banca, pagando por igualación y/o se presenta de forma visiblemente diferenciada junto a las apuestas efectuadas por la clientela, para que la comprobación por su parte, quede facilitada.
- CR3.2 Las fichas entregadas por la clientela como propina se agradecen cortésmente en nombre de los empleados, depositándolas en el cajón destinado para tal fin, para proceder a su recuento posterior en el cierre de la mesa.
- CR3.3 Los naipes de la clientela se recogen de manera ordenada, de derecha a izquierda, colocándolos boca abajo en el descartador, para su comprobación en previsión de posibles reclamaciones.
- CR3.4 Los naipes de la banca se retiran, colocándolos boca abajo en el descartador, encima de los retirados a la clientela, para facilitar su comprobación en su caso y la mano quede finalizada.
- CR3.5 El paño de juego se comprueba visualmente al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre él y que las condiciones para la siguiente mano queden corroboradas.
- CR3.6 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad para que la integridad de la clientela y del personal queden garantizados.

#### *Contexto profesional*

##### Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Material de juego de Black Jack, como fichas, naipes, sabot, barajador automático. Mesa de juego de Black Jack, y sus materiales como, paño, T, cajón de efectivo, bandeja de fichas, descartador y cajón de propinas. Uniformes y acreditaciones personales.

##### Productos y resultados

Turno de apuestas con clientela en el juego de Black Jack conducido. Desarrollo de partidas del juego de Black Jack, conducido. Premios conforme a la tabla de pagos, pagados.

##### Información utilizada o generada

Normativa aplicable del juego del Black Jack. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Listado de clientela con acceso prohibido a la sala de juego. Normativa aplicable de prohibición de acceso a clientela. Manual informativo relativo a juego responsable. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales.

#### **Unidad de competencia 3: conducir el juego de póquer sin descarte**

Nivel: 2

Código: UC1771\_2

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

RP1: Conducir el turno de apuestas con clientela en el juego de Póquer sin descarte, verificando la legalidad y transparencia de las mismas, con el fin de que se desarrolle el juego según la normativa aplicable de casinos.

- CR1.1 El turno de juego se anuncia, emitiendo con voz clara y audible la comunicación para que la clientela realice sus apuestas en el juego del póquer sin descarte.
- CR1.2 Las apuestas hechas por la clientela se revisan, controlando visualmente las mismas de manera que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por la normativa aplicable del juego e informando, en su caso, de modificaciones en situaciones de ilegalidad como faltante, sobrante, entre otros.
- CR1.3 El anuncio del «no va más» o fin del plazo de apuestas, se emite verbalmente, con voz clara y audible, informando a la clientela y jefe de mesa que ha finalizado el turno de apuestas en el juego del Póquer sin descarte para continuar con el proceso de juego.
- CR1.4 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.
- RP2: Conducir partidas con clientela de Póquer sin descarte, según la normativa aplicable del juego, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.
- CR2.1 Los naipes se reparten en los casilleros con apuesta, para iniciar el juego:
- Comenzando por la clientela situada a la izquierda y adjudicando los naipes en el orden, número y forma establecidos en la normativa aplicable del juego.
  - Reemplazando el naipе descartado por la clientela, sin que sea descubierto en ningún momento, por otro boca abajo o arriba, en su caso, a cambio de un importe igual a la apuesta inicial.
- CR2.2 Las apuestas y los naipes de la clientela que deciden no ir al envite de la banca se retiran según el procedimiento interno, comprobando las apuestas de los que van al envite en cuanto a que sean el doble de la apuesta inicial, para solicitarles su rectificación en caso contrario.
- CR2.3 La jugada de la banca se muestra, separando los naipes del resto que la componen, en caso de existir ésta, ya sea mínima (As y Rey), parejas, dobles parejas, tríos, escaleras, color, full, póquer, escaleras de color, escaleras reales, para que el anuncio de la jugada con voz clara y audible de si su jugada es o no ganadora quede entendida por parte de la clientela.
- CR2.4 Los naipes de la clientela se descubren con una sola mano, diferenciando su jugada con voz clara y audible, de manera que la comparación con la de la banca y la determinación, si procede pagar un premio o retirada de la apuesta al compartimento de la banca y la totalidad de sus naipes al descartador queden ejecutados.
- CR2.5 Las partidas de Póquer sin descarte se conducen con agilidad de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente, vigilando de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.
- CR2.6 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego como naipes dañados durante el juego, presencia de clientela conflictiva, entre otros, se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y calidad para

que la continuidad del juego, integridad de la clientela y del personal queden garantizados.

CR2.7 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicosociales propios del puesto, como ruido general, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el plan de prevención establecido.

CR2.8 Las medidas de prevención relacionadas con la presencia de clientela conflictiva, se adoptan, informando al departamento responsable, para garantizar la seguridad personal.

RP3: Pagar premios, conforme a la tabla de pagos común al Póquer sin descarte, garantizando su transparencia y preparación de la siguiente mano según el procedimiento interno y la normativa aplicable del juego.

CR3.1 Las fichas de las jugadas que resultan ganadoras se dejan en su lugar, calculando el importe en fichas a pagar según la información de la tabla de pagos de póquer sin descarte correspondiente a la jugada y las apuestas efectuadas por la clientela queden satisfechas.

CR3.2 El importe en fichas a pagar, establecido por la tabla de pagos del juego se extrae del compartimento de la banca, pagando por igualación y/o presentándolo de forma visiblemente diferenciada junto a las apuestas efectuadas por la clientela, para que la comprobación por parte de la clientela quede facilitada.

CR3.3 Las fichas entregadas por la clientela como propina se agradecen cortésmente en nombre de los empleados, depositándolas en el cajón destinado para tal fin, para proceder a su recuento posterior en el cierre de la mesa.

CR3.4 Los naipes de la clientela se recogen de manera ordenada, de derecha a izquierda, colocándolos boca abajo en el descartador, para su comprobación en previsión de posibles reclamaciones.

CR3.5 El paño de juego se comprueba visualmente al término de cada mano, verificando que no han quedado naipes sobre él y que las condiciones para la siguiente mano queden corroboradas.

CR3.6 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad para que la integridad de la clientela y del personal queden garantizados.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Material de juego de Póquer sin descarte, fichas, naipes, sabot, barajador automático y descartador Mesa de juego de Póquer sin descarte, y sus materiales tales como, paño, T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas.

#### Productos y resultados

Turno de apuestas en los juegos de Póquer sin descarte, conducidos. Partidas con clientela, conducidas. Premios conforme a la tabla de pagos, pagados.

#### Información utilizada o generada

Normativa aplicable de los juegos de Póquer sin descarte. Tabla de pagos de Póquer sin descarte. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Listado de clientela con acceso prohibido a la sala de juego, Normativa aplicable de

prohibición de acceso a clientela. Manual informativo relativo a juego responsable. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales.

#### **Unidad de competencia 4: conducir los juegos de punto y banca y mini punto y banca**

Nivel: 2

Código: UC1772\_2

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

- RP1: Conducir el turno de apuestas en el juego de Punto y banca y mini Punto y banca con clientela, verificando la legalidad y transparencia de las mismas, con el fin de que se desarrolle el juego según la normativa aplicable de casinos.
- CR1.1 El anuncio del plazo de recepción de apuestas o «hagan juego» se anuncia verbalmente, emitiendo con voz clara y audible, para que la clientela coloque las fichas en los casilleros correspondientes según la normativa aplicable del juego.
  - CR1.2 Las apuestas hechas por la clientela se revisan, controlando visualmente las mismas de manera que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por la normativa aplicable del juego para informar a la clientela, en su caso, de modificaciones en situaciones de ilegalidad como faltante, sobrante, entre otros.
  - CR1.3 El anuncio del «no va más» o fin del plazo de apuestas en el juego de Punto y banca, se realiza verbalmente, emitiéndolo con voz clara y audible, para informar a la clientela y al responsable de mesa que ha finalizado el turno de apuestas.
  - CR1.4 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego de Punto y banca se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.
- RP2: Conducir partidas de Punto y banca y mini Punto y banca, según la normativa aplicable del juego, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil para permitir el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.
- CR2.1 El sabot, en caso de partidas de Punto y banca, se aproxima a la clientela más cercana al casillero marcado con el número uno, solicitándole la extracción de naipes bajo supervisión, para que ésta coincida en número y modo con lo establecido en la normativa aplicable del juego.
  - CR2.2 Los naipes, en caso de partidas de mini Punto y banca, se extraen por el crupier, ejecutando la acción hasta la definición del pase, para que el juego quede conducido.
  - CR2.3 La puntuación de los naipes del punto y de la banca descubiertos por la clientela se suma mentalmente, anunciando con voz clara y audible, y recogiendo los naipes con ayuda de la pala y trasladándolos, para su exposición, a la zona del paño que establece la normativa aplicable del juego.
  - CR2.4 Los naipes adicionales, en su caso, se solicitan verbalmente a la clientela que tiene el sabot en ese momento, utilizando las expresiones como carta al punto, carta a la banca entre otras, para que el traslado con ayuda de la pala, al lugar del paño establecido, quede ejecutado.

- CR2.5 La jugada ganadora en base a la normativa aplicable del juego se anuncia con voz clara y audible, informando a la clientela con expresiones como la banca gana con, el punto gana con y el sabot pasa, puntos iguales, el empate paga ocho a uno, entre otros, para que el resultado obtenido quede entendido.
- CR2.6 Las apuestas perdedoras se retiran manualmente al compartimento de la banca desde el croupier pagador hacia el de la pala, finalizando por las apuestas de la clientela que se encuentran de pie, y en caso de las modalidades de mini Punto y banca, empezando por el puesto 1, hasta que queden recogidas.
- CR2.7 Las partidas de Punto y banca, y mini Punto y banca se conducen con agilidad de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente, vigilando de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.
- CR2.8 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego como naipes dañados durante el juego, presencia de clientela conflictiva, entre otros, se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y calidad para que la continuidad del juego, integridad de la clientela y del personal queden garantizados.
- RP3: Pagar premios, de Punto y banca, y mini Punto y banca, garantizando su transparencia para preparar la siguiente mano, según el procedimiento interno y la normativa aplicable del juego.
- CR3.1 Las apuestas ganadoras se pagan, a la par, por igualación o descontando un 5% siempre que gana la banca o el 50% cuando la banca gana con la puntuación de seis, para cumplir con la normativa aplicable del juego y opción elegida por el casino.
- CR3.2 Las apuestas ganadoras se pagan, desde el croupier pagador hacia el de la pala, finalizando por las apuestas de la clientela que se encuentran de pie, y en caso de la modalidad de mini Punto y banca, empezando por el puesto 1, hasta que queden todas recogidas.
- CR3.3 Los pagos de banca susceptibles de descuento del 5% o el 50% según situación y las de empate, se colocan de forma visiblemente diferenciada, situándolas junto a las apuestas ganadoras, con el fin de que la comprobación de la clientela y del jefe de mesa quede facilitada.
- CR3.4 Las fichas entregadas por la clientela como propina se agradecen cortésmente en nombre del personal empleado, depositándolas en el cajón destinado para tal fin, para proceder a su recuento, en el cierre de mesa.
- CR3.5 Los naipes se recogen, bien con la mano o con ayuda de la pala, depositándolos en función de las modalidades para dar por finalizada la mano:
- En el descartador, en caso de la modalidad de mini Punto y banca.
  - En la cesta del centro de la mesa en caso de la mesa tradicional de 14 puestos.
- CR3.6 El paño de juego se comprueba visualmente al término de la mano, verificando que no han quedado naipes sobre él, con el fin de que quede para la siguiente mano preparado.
- CR3.7 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego de Punto y banca se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

*Contexto profesional*

## Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Material de juego de Punto y Banca, fichas, naipes, sabot, palas, cesta y descartador. Mesa de juego, paño, T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas.

## Productos y resultados

Turno de apuestas en el juego de Punto y banca y mini Punto y banca, conducido. Partidas de Punto y banca, y mini Punto y banca, conducidas. Premios de Punto y banca, y mini Punto y banca conforme a la tabla, pagados.

## Información utilizada o generada

Normativa aplicable de los juegos Punto y banca, y mini Punto y banca. Tabla de pagos. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Listado de clientela con acceso prohibido a la sala de juego. Normativa aplicable de prohibición de acceso a clientela. Manual informativo relativo a juego responsable. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales.

**Unidad de competencia 5: conducir los juegos de la ruleta americana y ruleta francesa**

Nivel: 2

Código: UC1773\_2

*Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Conducir el turno de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa con clientela, verificando la legalidad y transparencia de las mismas, con el fin de que se desarrolle el juego según la normativa aplicable de casinos.
- CR1.1 El inicio del turno de apuestas se anuncia verbalmente con expresiones como, «hagan juego» entre otras, emitiendo con voz clara y audible, para que la clientela coloque las fichas en los casilleros elegidos, según la normativa aplicable de casinos.
  - CR1.2 Las apuestas solicitadas por la clientela se anuncian con voz alta y clara, verificando visualmente su conformidad para emplazarlas sobre el paño, manualmente en el juego de Ruleta americana y con ayuda del rastrillo en el juego de Ruleta francesa, en los números o suertes que la clientela indique.
  - CR1.3 El paño se revisa visualmente, comprobando que no existen fichas de ubicación confusa en las suertes sencillas, rojo o negro, par o impar y falta o pasa; o en el resto de posiciones como pleno, caballo, transversal, cuadro, seisena, columna, docena, doble columna o doble docena, entre otras, para el desarrollo según la normativa aplicable del juego.
  - CR1.4 Las fichas ubicadas en lugares confusos se corrigen, en la ruleta americana con la mano y en la ruleta francesa con la mano o con ayuda del rastrillo a la posición pretendida por la clientela, evitando confusión en las apuestas para la continuidad del juego.
  - CR1.5 Las apuestas hechas por la clientela se revisan, controlando visualmente las mismas de manera que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales establecidos por la

normativa aplicable para informar en su caso, de modificaciones en situaciones de ilegalidad como faltante, sobrante, entre otros.

CR1.6 El anuncio del «no va más» o fin del plazo de apuestas en el juego de la Ruleta americana y Ruleta francesa se realiza verbalmente, emitiendo con voz clara y audible, para informar a la clientela que ha finalizado el turno de apuestas, antes de la caída de la bola.

CR1.7 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego de la Ruleta americana y Ruleta francesa se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

RP2: Conducir partidas de Ruleta americana y Ruleta francesa, según la normativa aplicable de casinos, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad y prevención de riesgos laborales u objetivos establecidos por la empresa.

CR2.1 La bola se lanza, mirando hacia el paño, usando la mano más cercana al cilindro para evitar dar la espalda a la clientela y se impulsa con un leve movimiento de los dedos, evitando mover el brazo y la muñeca, para que su velocidad permita dar el mínimo de vueltas estipulado reglamentariamente.

CR2.2 El número premiado y las suertes sencillas que le corresponden se anuncian con voz alta y clara, una vez que la bola se haya detenido en un número, para que la clientela pueda conocer el resultado de sus apuestas.

CR2.3 El número ganador se señala:

- En el casillero premiado del paño, posando el dolly en el juego de Ruleta americana, continuando con el proceso del juego.
- Con la cazoleta del rastrillo en el juego de la Ruleta francesa, mientras se anuncian todas las suertes ganadoras, continuando con el proceso del juego.
- Con el dedo índice, en caso de disponer de pista de vecinos el número ganador sobre la misma, para continuar con el proceso del juego.

CR2.4 Las fichas de las apuestas perdedoras se retiran, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para su posterior chipeo y revisión del paño, para verificar que sobre el mismo sólo quedan fichas correspondientes a apuestas ganadoras.

CR2.5 Las fichas retiradas se chipean, ordenándolas según sean de color o de valor y con el fin de depositar en la zona de la mesa de juego establecida por el procedimiento interno.

CR2.6 Las fichas que ocupan posiciones ganadoras se ordenan, presentándolas sin desplazarlas de su posición, por su cantidad, color y valor.

CR2.7 Las partidas de Ruleta francesa y de Ruleta americana se conducen con agilidad, de modo que las tiradas se sucedan ininterrumpidamente y se vigilan de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.

CR2.8 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas en el juego de Ruleta francesa y de Ruleta americana se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

RP3: Pagar premios, conforme a las tablas de pagos de los juegos de la Ruleta francesa y de la Ruleta americana, garantizando su transparencia y seguimiento de la tirada, según el procedimiento interno y la normativa aplicable del juego.

CR3.1 Las fichas a pagar a cada apuesta premiada se calculan mentalmente, utilizando la información de la tabla de pagos correspondiente para que las apuestas efectuadas por la clientela queden garantizadas.

CR3.2 Las fichas que componen los pagos se presentan en el modo y lugar establecido según el procedimiento interno para cada tipo de ruleta, y anunciando el importe total alto y claro, para facilitar la comprobación por parte de clientela y supervisor.

CR3.3 Las fichas que componen el pago se aproximan a la clientela correspondiente, manualmente o con ayuda del rastrillo en función del tipo de ruleta, para facilitar su cobro.

CR3.4 Las fichas entregadas por la clientela como propina se agradecen cortésmente en nombre de todos los empleados, depositándolas en el cajón destinado para ese fin para proceder posteriormente a su recuento.

CR3.5 Las contingencias ocurridas durante el pago de premios se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Material de juego de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa, fichas de valor, fichas de color, marcadores, bolas, rastrillos, dolly y chipeador automático. Mesa de juego de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa, y sus materiales tales como, paño, cilindro T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas.

#### Productos y resultados

Turnos de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, conducidos. Partidas conducidas. Premios conforme a tabla de pagos, pagados.

#### Información utilizada o generada

Normativa aplicable de los juegos de la Ruleta francesa y Ruleta americana. Tabla de pagos. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Listado de clientela con acceso prohibido a la sala de juego. Normativa aplicable de prohibición de acceso a clientela. Manual informativo relativo a juego responsable. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales.

### **Unidad de competencia 6: supervisar el desarrollo de juegos de mesa en casinos**

Nivel: 2

Código: UC1774\_2

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

RP1: Detectar irregularidades en el desarrollo de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta

americana y Ruleta francesa, empleando técnicas de supervisión para garantizar su transparencia y la aplicación de la normativa aplicable del juego en casinos.

CR1.1 Los materiales empleados en los juegos y la mesa de juego, se comprueban en cuanto a su estado, número y ubicación durante los distintos momentos del juego para detectar irregularidades.

CR1.2 Las apuestas se observan, supervisando la retirada de apuestas y el pago de las mismas para evitar posteriores reclamaciones.

CR1.3 El paño de juego se comprueba visualmente, detectando fichas ubicadas de forma confusa para actuar según el procedimiento interno.

CR1.4 Las jugadas y acciones de la clientela se vigilan exhaustivamente, evitando cualquier intento de fraude, para garantizar su transparencia y la aplicación de la normativa aplicable del juego en casinos.

CR1.5 La actividad del crupier se supervisa, garantizando la transparencia en el juego y el cumplimiento íntegro de la normativa aplicable del juego y procedimientos internos.

CR1.6 Las personas que muestren comportamiento sospechoso se detectan, comunicando sus rasgos antropomórficos básicos al departamento de admisión, con el fin de proceder a su identificación.

CR1.7 Las medidas relativas a la prevención de riesgos físicos y psicosociales propios del puesto, como ruido general, movimientos repetitivos, posturas forzadas, trabajo nocturno y rotación de turnos, se adoptan de acuerdo con el plan de prevención establecido por la empresa.

RP2: Desarrollar funciones auxiliares a la dirección del juego, en coordinación con las personas responsables para garantizar su ejecución, transparencia y la aplicación de la normativa aplicable del juego en casinos.

CR2.1 Las fichas que componen el anticipo de la mesa de juego en el momento de su apertura se cuentan, comprobando su coincidencia con el importe escrito en la documentación oficial de la mesa, procediendo a su firma en caso positivo.

CR2.2 Las salidas y entradas en la banca, de fichas y de efectivo, procedentes de apuestas, se anotan según el procedimiento interno, en la documentación correspondiente de la mesa de juego, entregando a la persona responsable para efectuar el balance de la mesa.

CR2.3 Los movimientos de fichas que supongan una cantidad importante, se anotan en su caso, y según el procedimiento interno, en la documentación correspondiente, informando de los mismos a la persona responsable.

CR2.4 La escasez de fichas de determinado valor se detecta en cualquier momento del juego, solicitando los cambios de fichas correspondientes a la persona responsable, para comprobar que los cambios atienden a lo solicitado y el documento establecido quede firmado según el procedimiento interno.

CR2.5 Las fichas existentes en la banca en el momento del cierre de la mesa de juego, se cuentan en coordinación con el cajero y su superior jerárquico, procediendo a su anotación y firma en la documentación oficial de la mesa.

RP3: Intervenir en las distintas fases del juego, ante cualquier irregularidad detectada, reclamación de clientela, duda o incidencia con el fin de garantizar la transparencia y legalidad del mismo.

CR3.1 La información solicitada por la clientela acerca del reglamento y procedimientos internos a aplicar durante la conducción de los distintos

- juegos se ofrece, proyectando una imagen segura, profesional y de confianza, para garantizar la satisfacción de la clientela.
- CR3.2 La intervención de la persona responsable en todos aquellos casos irregulares relacionados con la actuación del crupier se produce inmediatamente, de modo verbal y salvaguardando la imagen de este ante la clientela.
- CR3.3 El procedimiento interno se aplica en aquellos casos en que se detecten naipes dañados o marcados, deteniendo el juego únicamente por el tiempo imprescindible para que la persona responsable efectúe su sustitución.
- CR3.4 Las incidencias acaecidas durante el juego, como caídas de fichas y naipes, entre otros se resuelven para que el procedimiento interno quede garantizado.
- CR3.5 Las reclamaciones de clientela por pago de premios o jugadas dudosas en los juegos de naipes, y en aplicación del procedimiento interno, se resuelven, recomponiendo las jugadas en su caso y si el juego lo permite, para facilitar la continuidad del juego.
- CR3.6 Las reclamaciones que excedan su responsabilidad o cuya solución no haya convencido a la clientela, se comunican de inmediato a la persona responsable, para que la satisfacción de ambas partes quede garantizada.
- CR3.7 Las actividades relativas a la intervención ante las irregularidades detectadas, especialmente las relacionadas con la actuación de la clientela se realizan, adoptando los procedimientos internos para que la seguridad personal queda garantizada.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Materiales de juego, como fichas de valor, fichas de color, naipes, sabot, barajador automático, descartador, palas, rastrillos, bola y dolly. Mesas de juego, como Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa y sus materiales, como cilindro, paño, T, cajón de efectivo, bandeja de fichas y cajón de propinas.

#### Productos y resultados

Irregularidades en el desarrollo de los juegos de casino detectadas. Funciones auxiliares a la dirección del juego desarrolladas. Fases del juego ante irregularidades intervenidas.

#### Información utilizada o generada

Normativa aplicable de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa. Tabla de pagos. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Listado de clientela con acceso prohibido a la sala de juego, Normativa aplicable de prohibición de acceso a clientela. Manual informativo relativo a juego responsable. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales.

### **Unidad de competencia 7: conducir el juego de póquer de círculo**

Nivel: 2

Código: UC2687\_2

## *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

- RP1: Conducir partidas con clientela de Póquer de círculo, según la normativa aplicable del juego, garantizando su transparencia y a un ritmo de trabajo ágil que permita el cumplimiento de los estándares u objetivos establecidos por la empresa.
- CR1.1 Los naipes formados por 52 cartas divididos en 4 palos o grupos de 13 cartas cada uno, se comprueban, exponiéndolos sobre la mesa en abanico para permitir que la clientela y la persona responsable pueda verificar la composición de la baraja.
  - CR1.2 Las dos barajas completas y de colores diferentes se mezclan, haciendo uso de barajador automático, en su caso, para que la normativa aplicable del juego quede satisfecha.
  - CR1.3 Los naipes se mezclan ejecutando «una ensalada», recomponiéndolos de cara a la clientela, para posteriormente barajarlos un mínimo de tres veces antes de efectuar un «corte americano».
  - CR1.4 Los naipes se distribuyen tras el corte final, sobre la «carta de corte», comenzando el reparto por el puesto o compartimento a su izquierda o derecha, de forma que la disposición de los naipes quede boca abajo, en el orden, número y forma establecidos por la normativa aplicable del juego.
- RP2: Conducir el turno de apuestas con clientela en los juegos de Póquer de círculo, verificando la legalidad y transparencia de las mismas, con el fin de que el juego se desarrolle según la normativa aplicable de casinos y los estándares de calidad, seguridad y prevención de riesgos laborales u objetivos establecidos por la empresa queden cumplidos.
- CR2.1 El marcador o «button» se coloca el en el primer puesto a su derecha para indicar el «postre» o último jugador en hablar en la ronda de apuestas, rotando la posición de manera que en cada reparto este, avance.
  - CR2.2 Las dos primeras posiciones a la izquierda del marcador o «button» se comprueban, controlando que las apuestas obligatorias, como pequeña y gran ciega, cuya cuantía corresponde a la mitad y al mínimo de la mesa respectivamente queden satisfechas.
  - CR2.3 Las apuestas hechas por la clientela durante las cuatro rondas, se efectúan:
    - En la primera ronda sólo por el jugador, revisando las cartas.
    - En la segunda ronda o Flop, quemando la primera carta y disponiendo otras tres.
    - En la tercera ronda o Turn, quemando una carta y sacando otra.
    - En la cuarta ronda o River, quemando o descartando una carta y mostrándola al cliente.
  - CR2.4 Las apuestas hechas se revisan, controlando visualmente las mismas de manera que cumplan los límites mínimos establecidos por la empresa y los máximos legales fijados por la normativa aplicable del juego, para informar de modificaciones en situaciones de ilegalidad como faltante, sobrante, entre otros.
  - CR2.5 Las contingencias ocurridas durante el turno de apuestas se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad y control para garantizar la satisfacción de clientela y empresa.

- CR2.6 Los naipes comunes descubiertos en el centro de la mesa por el croupier se anuncian con voz clara y audible, recogiendo los descartados hacia la izquierda para garantizar que la mezcla no se efectúe.
- CR2.7 Las partidas de Póquer de círculo se conducen con agilidad de modo que las manos se sucedan ininterrumpidamente, vigilando de manera exhaustiva, para minimizar los riesgos de trampas.
- CR2.8 Las contingencias ocurridas durante el desarrollo del juego se comunican de inmediato a la persona responsable, cumpliendo con el procedimiento interno de seguridad para que la integridad de la clientela y del personal queden garantizados.
- RP3: Pagar premios, en el juego de Póquer de círculo, garantizando su transparencia y preparar la siguiente mano, según el procedimiento interno y la normativa aplicable del juego.
- CR3.1 La jugada ganadora y marcada por el croupier se anuncia, una vez finalizadas las cuatro rondas de envites, comunicándola con voz clara y audible, para que la clientela y la persona responsable puedan comprobar si su jugada es la ganadora de forma parcial o total.
- CR3.2 Las fichas de las apuestas, durante las fases del juego, se recogen, manteniéndolas bajo su control, hasta la finalización de la mano, para que el control y seguridad queden garantizados.
- CR3.3 El porcentaje de fichas a pagar, susceptible de extracción, en su caso, se introduce en el cagnote o caja de beneficios o porcentaje, al finalizar la sesión, recontándolo a posteriori para garantizar la normativa aplicable de pagos en casinos.
- CR3.4 El cobro por asiento, susceptible de uso, se permite, cobrando al jugador una cuantía por el servicio recibido durante la partida, para garantizar la normativa aplicable de pagos en casinos.
- CR3.5 Las fichas entregadas por la clientela como propina se agradecen cortésmente con voz «para empleados, gracias», depositándolas en el cajón destinado para tal fin, para proceder a su recuento, al cierre de mesa.
- CR3.6 El paño de juego se comprueba visualmente al término de la mano, verificando que no han quedado naipes sobre él, con el fin de que quede para la siguiente mano, preparado.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Instalaciones del casino dedicadas a los juegos de mesa. Material de juego de Póquer de círculo, fichas, naipes, barajador automático y «button». Mesa de juego de Póquer de círculo, paño, caja de beneficios o cagnote, bandeja de fichas y cajón de propinas.

#### Productos y resultados

Partidas de Póquer de círculo conducidas. Turno de apuestas en los juegos de Póquer de círculo conducido. Premios, conforme a la tabla de pagos pagados.

#### Información utilizada o generada

Normativa aplicable del juego de Póquer de círculo. Tabla de pagos. Manuales de procedimientos internos del casino. Instrucciones internas. Listado de clientela con acceso prohibido a la sala de juego, Normativa aplicable de prohibición de acceso a

clientela. Manual informativo relativo a juego responsable. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales.

## **Unidad de competencia 8: comunicarse en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar**

Nivel: 1

Código: UC1768\_1

### *Realizaciones profesionales y criterios de realización*

RP1: Proyectar la imagen de la empresa en la atención y el trato a los clientes de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar con el fin de conseguir la satisfacción de los mismos.

- CR1.1 La imagen personal, como el uso de cosméticos, afeitado, peinado, complementos, entre otros, se establece, ajustándola a los protocolos de comunicación internos de la empresa.
- CR1.2 La presentación ante los interlocutores externos y clientes se proyecta, identificándose y mostrando la imagen corporativa de la empresa.
- CR1.3 Las fórmulas de cortesía y la amabilidad en el trato a los clientes se adecuan a los estándares de calidad exigidos por la empresa.
- CR1.4 El comportamiento en público en el desarrollo de la actividad profesional, se atiene a la imagen de la compañía, aplicando las normas de protocolo de comunicación.
- CR1.5 La postura corporal durante el desarrollo de sus funciones se ajusta a lo establecido por la empresa en cada uno de los juegos.
- CR1.6 El servicio prestado durante todo el proceso se atiene a los estándares de calidad establecidos por la empresa.

RP2: Interactuar con clientes de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, transmitiendo información operativa y rutinaria de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales en la organización.

- CR2.1 La información rutinaria con clientes se transmite de forma presencial y a través de un trato cortés hacia los clientes, aplicando los protocolos de comunicación establecidos por la organización.
- CR2.2 La interacción con los clientes, de tipo verbal y/o gestual, se selecciona utilizándolos de acuerdo con el contexto y la propia actividad en el establecimiento, con el fin de que los parámetros de comunicación se cumplan.
- CR2.3 La información en función de las demandas del cliente y vinculada al contexto del juego, se transmite, cumpliendo los objetivos de comunicación fijados por la empresa, para garantizar su comprensión.
- CR2.4 Las pautas de comportamiento y técnicas protocolarizadas de atención al público se adoptan en función del tipo de establecimiento y de la función desempeñada.
- CR2.5 La comunicación con los clientes se adapta a la tipología de los mismos, al tipo de juego y al tipo de establecimiento: casino, sala de bingo o salón de juego.
- CR2.6 La confidencialidad y la privacidad se mantiene ante cualquier demanda o atención prestada a los clientes, actuando con discreción para garantizar el derecho de protección de datos e integridad personal.

- CR2.7 Las preguntas e informaciones complementarias requeridas por los clientes y que sobrepasan su ámbito de actuación, se dirigen hacia la persona responsable, de forma que queden satisfechas.
- RP3: Mantener comunicaciones interpersonales con la persona responsable y otros miembros del establecimiento de juegos colectivos de dinero y azar, con el fin de cumplir requerimientos en las actividades profesionales de su ámbito de actuación.
- CR3.1 La comprensión del contenido y significado de la comunicación se confirma con los miembros del entorno de trabajo y persona responsable, como recepción de instrucciones de trabajo, transmisión de información, entre otras, solicitando las aclaraciones oportunas, para cumplir con los requerimientos en su ámbito de actuación.
- CR3.2 La información, las aclaraciones o los recursos necesarios se solicitan a la persona responsable, ante situaciones de duda o carencias, para el desempeño de la propia actuación profesional en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar.
- CR3.3 Los comportamientos de escucha atenta y efectiva se integran en la transmisión y recepción de la información, en el ámbito de su competencia, atendiendo a aspectos de comunicación verbal y no verbal.
- CR3.4 La información solicitada y no disponible, o de la que se tienen dudas, se requiere de la persona responsable dentro de la organización, a través de los procedimientos y canales de comunicación internos.
- RP4: Atender en el marco de su responsabilidad las quejas y/o reclamaciones presentadas por los clientes, canalizándolos según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa, de forma que la normativa aplicable de protección al consumidor se cumpla.
- CR4.1 Las quejas y/o reclamaciones presentadas por el cliente se atienden, adoptando una actitud y comportamiento positivos para evitar un agravamiento de la situación.
- CR4.2 Las quejas y/o reclamaciones relacionadas con el juego se atienden, adoptando una posición de interés y seguridad, de forma que el acuerdo con el cliente, y los criterios establecidos por la empresa en cuanto a normativa aplicable de calidad, se cumplan.
- CR4.3 Las quejas y/o reclamaciones que sobrepasan la responsabilidad asignada se canalizan a la persona responsable, utilizando el procedimiento de calidad y seguridad establecido por la empresa.
- CR4.4 Las quejas y/o reclamaciones se atienden siguiendo protocolos de comunicación establecidos por la empresa para respetar la normativa aplicable de protección al consumidor.
- CR4.5 Las actividades relativas a la atención a clientes en caso de quejas y reclamaciones se desarrollan, aplicando los procedimientos internos de comunicación para garantizar la seguridad personal.

#### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Instalaciones. Equipos. Uniformes y acreditaciones personales. Mobiliario. Hojas de reclamaciones. Documentación de protección de datos.

## Productos y resultados

Imagen de la empresa proyectada. Interacción con clientes e información transmitida. Comunicaciones interpersonales mantenidas. Quejas y reclamaciones atendidas.

## Información utilizada o generada

Manuales de imagen corporativa del establecimiento. Normativa aplicable de protección al consumidor. Información de técnicas de comunicación protocolarizadas en la organización. Estándares de calidad en el servicio propios de la organización. Organigramas y representación gráfica de flujos de comunicación en el establecimiento. Documentación de comunicación con responsables y otros miembros del establecimiento. Medidas de prevención que garanticen la seguridad personal ante clientes. Plan de prevención de riesgos laborales.

### **Unidad de competencia 9: comunicarse en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional**

Nivel: 2

Código: UC9996\_2

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

RP1: Interpretar el sentido general de la información oral en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, de forma precisa, emitida por cualquier persona o medio de emisión/comunicación, para identificar la aplicabilidad de los datos y garantizar el servicio.

CR1.1 Los medios de producción asociados a las actividades profesionales se detectan para garantizar su identificación en una situación de trabajo, garantizando su comprensión global en función del contexto en el que se utilicen.

CR1.2 La información oral emitida por distintos medios (comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados) se interpreta de forma precisa para favorecer el desarrollo de la actividad, empleando estrategias que permitan inferir los datos recibidos de manera incompleta discriminando los posibles patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

CR1.3 Las instrucciones de trabajo, advertencias y consejos de operaciones definidas se interpretan, intercambiando información sobre el tema a tratar, a fin de aplicarlas en el desempeño de su competencia, identificando el contexto de la intervención.

CR1.4 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales manifestadas oralmente por diferentes interlocutores se interpretan, practicando una escucha atenta para extraer las claves principales y presentando, a la vez que transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.

RP2: Interpretar la información y documentación escrita en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico que contengan estructuras y un léxico de uso común, tanto de carácter general como más específico, para realizar la actividad profesional.

CR2.1 La información escrita en un registro técnico, relativa a documentación referida a la actividad profesional se extrae, procediendo a su resumen

- y/o interpretación, utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).
- CR2.2 La documentación técnica escrita se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, adecuándola a los condicionantes que la pueden afectar (canal de la comunicación: fax, e-mail o carta, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente, impresión de baja calidad, entre otros).
- CR2.3 La información implícita en informes y/o documentos se extrae, procediendo a su resumen y/o interpretación, para facilitar el análisis de la situación aplicando criterios de contextualización y coherencia relacionados con el sector.
- CR2.4 Las interfaces de los soportes informáticos que se visualicen se interpretan en función de la actividad profesional para garantizar el registro y la transmisión de los datos.
- CR2.5 Las necesidades, reclamaciones, incidencias y malentendidos sobre las actividades profesionales que interactúan con otros interlocutores se interpretan practicando una escucha atenta para extraer las claves principales, presentando y transmitiendo distintas soluciones a la persona responsable.
- CR2.6 Los avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro situados en el área de trabajo vinculados a su actividad profesional se interpretan para garantizar la seguridad del trabajador como un acto de preservación de su integridad física.
- CR2.7 Los textos escritos traducidos con herramientas de traducción, manuales o informáticas se revisan para su mejor interpretación, aplicando criterios de contextualización a su actividad.
- CR2.8 El significado de términos desconocidos escritos, en caso de no poder deducirse del contexto o el apoyo visual, se traduce para asimilar la explicación del término utilizando herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos).
- RP3: Transmitir oralmente, interactuando en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico con otros interlocutores para realizar las actividades profesionales sobre información relacionada con aspectos técnicos específicos de su competencia, identificando la aplicabilidad de los datos y garantizando servicio.
- CR3.1 Los datos para el desarrollo de la actividad profesional se obtienen de las conversaciones y entrevistas mantenidas con otros interlocutores para facilitar su ejecución, a partir de la identificación y valoración de los mismos.
- CR3.2 Los datos que se consideren necesarios para el desempeño de la actividad profesional a partir de comunicaciones se extraen utilizando recursos de apoyo a la traducción expresándolos en lengua estándar, con claridad, razonable fluidez y corrección, para la obtención del nivel de información previsto requiriendo, en su caso, las aclaraciones pertinentes para su completa comprensión, aplicando las normas de cortesía, protocolo asociadas al marco cultural u otras adecuadas a contextos de comunicación formal e informal.
- CR3.3 La información contextual y no oral que se produce en conversaciones en grupo, visitas, negociaciones, reuniones de trabajo se interpreta procediendo al contraste con el contexto, antecedentes o testimonios para fidelizar los datos a obtener, teniendo en cuenta el tono, humor, significado de expresiones idiomáticas, chistes y comportamientos de los interlocutores.

- CR3.4 Las comunicaciones se realizan para conseguir un intercambio de información estandarizado referido a su actividad profesional, garantizando su fiabilidad a través de consultas a la normativa aplicable o a normas internas del propio trabajo o empresa.
- CR3.5 Los elementos lingüísticos léxicos y funcionales en un intercambio oral de información se aplican, si procede, para facilitar la interpretación y comunicación, teniendo en cuenta las características del sector.
- RP4: Expresar oralmente en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación, presencial o a distancia que garantice la transmisión de la misma.
- CR4.1 Las consideraciones técnicas de operaciones emitidas de forma oral relativas al uso de productos o ejecución de trabajos se comunican para garantizar la ejecución de las actividades en cualquier contexto (presencial, radiofónico o virtual), considerando las características del medio.
- CR4.2 La información expresada de forma oral se emite para facilitar la comunicación de actividades profesionales utilizando vocabulario y construcciones gramaticales que permitan hacerse entender en la transmisión de la misma.
- CR4.3 La caracterización sobre los medios de producción presentadas por los interlocutores que interactúan en el desempeño de las actividades profesionales se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.
- RP5: Complimentar en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico la documentación, textos rutinarios, sencillos y coherentes, redactando, si procede, teniendo en cuenta la terminología al uso, relativa a expresiones, estructura y formas de presentación para dar respuesta a la actividad profesional.
- CR5.1 La documentación se redacta a partir de varias fuentes seleccionadas con coherencia discursiva a fin de conseguir un desempeño efectivo de la actividad profesional, en base al conocimiento de la terminología del sector y de la normativa aplicable en el desempeño de su competencia.
- CR5.2 Las expresiones usuales requeridas en los diferentes tipos de documentación (escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, entre otros) se aplican en cualquier comunicación o documentación exigida, para diligenciar los escritos según costumbre y expresiones propias del sector.
- CR5.3 Las consideraciones (características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, entre otros) presentadas/recibidas, escritas/verbalizadas vinculadas a los interlocutores relacionados con la actividad profesional se interpretan para su posible resolución presentando distintas soluciones al superior responsable.

### *Contexto profesional*

#### Medios de producción

Herramientas de traducción, manuales o informáticas (diccionarios y/o diccionarios técnicos)

## Productos y resultados

Interpretación del sentido general de la información oral, de la información y documentación, transmisión oral, expresión oral, cumplimentación de documentación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, respectivamente.

## Información utilizada o generada

Información procedente de medios de comunicación, materiales audiovisuales técnicos, videos, CD, DVD u otros, retransmitidos o grabados. Instrucciones de trabajo/ advertencias/avisos/consejos/ especificaciones técnicas. Necesidades/reclamaciones/incidencias/malentendidos. Normativa aplicable, recomendaciones internacionales y normas internas de trabajo. Informes, manuales, planos, cartas, faxes, revistas, libros, páginas de Internet, software, foros, glosarios en línea, correos electrónicos. Interfaces de los soportes informáticos. Avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro. Escritos, faxes, formularios, mensajes electrónicos, jerga y expresiones propias del sector.

### **Módulo formativo 1: desarrollo de actividades complementarias en mesas de casinos**

Nivel: 2

Código: MF1769\_2

Asociado a la UC: Desarrollar actividades complementarias de juegos de mesa en casinos

Duración: 60 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

- C1: Identificar protocolos de apertura y cierre de mesas de juego a partir de manuales y normativa aplicable de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa.
- CE1.1 Explicar protocolos de actuación en mesas de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, identificando acciones de apertura, cierre y comunicación.
- CE1.2 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de cierre de mesa y cumpliendo la normativa aplicable del juego:
- Agrupar los billetes en función de su valor.
  - Extenderlos según el criterio establecido.
  - Proceder a su recuento, manifestando su valor exacto sin utilizar medios tecnológicos.
- CE1.3 Explicar equipos y materiales requeridos en los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, identificando número y condiciones.
- CE1.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de apertura y cierre de mesas y cumpliendo la normativa aplicable del juego:
- Detectar factores de riesgo físicos en el puesto, derivados de los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y utilización de materiales y equipos.

- Detectar riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientela conflictiva y relacionarlos con la actuación que los minimice.
  - Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.
- C2: Aplicar técnicas de exposición, volteo, mezclado, agrupado y corte de barajas de naipes en función de la normativa aplicable de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca.
- CE2.1 Relacionar naipes y barajas con los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, identificando número y características.
- CE2.2 Argumentar orden de fábrica de barajas de naipes, reconociendo la importancia de mantenerlo en la exposición realizada en la apertura de la mesa, y condiciones de no hacerlo.
- CE2.3 Explicar la normativa aplicable del juego y protocolos relacionados con la preparación de la baraja en cada uno de los juegos, justificando su existencia.
- CE2.4 En un supuesto práctico de preparación de barajas:
- Utilizar un barajador automático y un sabot conforme a sus instrucciones de empleo.
  - Introducir los naipes en el sabot, evitando que sea vista su puntuación.
  - Extraer los naipes del sabot, de uno en uno.
  - Ejecutar acciones de exposición, volteo, agrupación y cuenta según normativa aplicable del juego.
- CE2.5 Argumentar la importancia de manejar los naipes ante la clientela con la mayor seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.
- CE2.6 Explicar acciones conducentes a la transparencia en el juego, en la exposición, volteo, mezclado, agrupado y corte de barajas de naipes, identificando factores de riesgo.
- CE2.7 Explicar riesgos personales derivados del manejo de naipes, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, describiendo medidas correctivas.
- C3: Aplicar técnicas de manejo de fichas de acuerdo con protocolos de juego y normativa aplicable de apertura y cierre de mesa y cambios a la clientela.
- CE3.1 Explicar tipos de fichas según criterios de valor y o color relacionándolos con juegos en los que se utilizan.
- CE3.2 Explicar orden de almacenamiento de fichas en su compartimento de la mesa de juego, relacionándolos con juegos.
- CE3.3 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de cambio de efectivo por fichas y cumpliendo la normativa aplicable del juego
- Aplicar técnicas de exposición y recogida de fichas.
  - Aplicar tablas de conversión de los principales valores de fichas, en operaciones de recuento, hallando la cantidad, valor e importe total, sin utilizar medios tecnológicos ni manuales.
  - Recabar información de la clientela acerca del cambio, utilizando formas requeridas.
  - Anunciar verbalmente de forma clara y audible la petición de cambio.
  - Hallar el contravalor exacto en fichas del efectivo depositado por supuesta clientela, sin utilizar medios tecnológicos ni manuales,

dependiendo del valor de las fichas y de la apuesta mínima de la mesa.

– Exponer las fichas y efectivo aplicando técnicas de exposición.

CE3.4 Argumentar la importancia del manejo de las fichas a la vista de la clientela, con la seguridad y transparencia requeridas, explicando las consecuencias derivadas de una incorrecta manipulación.

CE3.5 Explicar riesgos personales derivados del manejo de fichas, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, describiendo medidas correctivas.

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

C1 respecto a CE1.2 y CE1.4; C2 respecto a CE2.4 y C3 respecto a CE3.3.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

## *Contenidos*

### 1. Organización departamental y funcional en casinos

Organización de casinos: caracterización y modelos. Estructuras y relaciones departamentales de los casinos. Circuitos de información y documentos internos. Competencias básicas de los profesionales de sala de casinos: crupieres, jefes de mesa y jefes de sala. Terminología de juegos de azar. Normativas aplicables sobre autorización y clasificación de establecimientos de juegos de azar.

### 2. Protocolos de apertura y cierre de mesas de juegos de azar

Apertura de mesa: personal implicado y sus funciones; documentación oficial. Número y condiciones de uso del equipamiento y material de la mesa de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa. Fases: protocolos de actuación. Normativa aplicable de cada juego relacionado con la apertura. Cierre de mesa: personal implicado y sus funciones. Documentación oficial. Condiciones previas al cierre de la mesa. Fases. Protocolos más relacionados con el cierre de mesa de juego. Prevención de riesgos laborales en los protocolos de apertura y cierre de mesas de juego.

### 3. Preparación de barajas de naipes en la apertura y cierre de mesas de juego

Comprobación del estado de los naipes y procedimiento en caso de detección de anomalías en los naipes. Exposición: explosión en forma de abanico de los naipes según los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca. Exposición de naipes en abanico recto o curvo, tres abanicos o seis abanicos según protocolos más habituales. Volteo: volteo de abanico o abanicos de naipes, volteo manual y volteo asistido. Mezclado: premezclado de naipes, agrupado de naipes y barajado de naipes. Corte: Corte de la

baraja según los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca. Tipos de barajas de naipes: baraja inglesa y baraja francesa. Orden de los naipes de la baraja por palos e índice. Utilización del barajador automático y sabot. Normativa aplicable relacionada con la exposición, volteo, mezclado y corte de barajas de naipes. Factores de riesgo físico en el manejo de naipes.

4. Manejo de fichas y efectivo en las operaciones auxiliares de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa

Fichas: Tipología: fichas de valor, fichas americanas, fichas francesas y valores más habituales; fichas de color.

Técnicas de manejo de fichas: corte, corte aéreo y corte de empuje, tabulación y chipeo. Técnicas de exposición de fichas: agrupación por valor, agrupación por pilas, agrupación por picos y extensión de fichas francesas. Recogida y almacenamiento de fichas: lugar según mesa de juego, orden según juego y técnicas de empuje de pilas. Manejo de billetes: tipos de billetes de curso legal, técnicas de exposición de billetes; agrupación por valor, extensión de los billetes, orden por valores, recogida y almacenamiento de billetes. Elementos que intervienen: cajón de efectivo y T. Aplicación de tablas de conversión y reglas en las operaciones auxiliares de los juegos: Tablas de conversión de los principales valores de fichas de valor; Tablas de conversión de dinero a los principales valores de fichas; reglas nemotécnicas aplicadas al aprendizaje de las tablas de conversión.

Factores de riesgo físico en el manejo de fichas y efectivo y por la presencia de clientela conflictiva.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades de conducción de juegos de mesa en casinos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

### **Módulo formativo 2: conducción del juego del black jack**

Nivel: 2

Código: MF1770\_2

Asociado a la UC: Conducir el juego de Black Jack

Duración: 60 horas

## *Capacidades y criterios de evaluación*

- C1: Aplicar protocolos de actuación en admisión de apuestas en el juego de Black Jack, adoptando los límites mínimos proporcionados y los máximos establecidos en la normativa aplicable del juego.
- CE1.1 Explicar protocolos de admisión de apuestas y límites mínimos y máximos, identificando la normativa aplicable del juego.
  - CE1.2 Argumentar la obligatoriedad de la existencia y la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en el juego de Black Jack.
  - CE1.3 Identificar, en una mesa de juego de Black Jack, las zonas y casilleros destinadas a la clientela, al crupier y a las apuestas.
  - CE1.4 Determinar personal implicado en un proceso de admisión de apuestas, relacionando acciones de cada uno.
  - CE1.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Black Jack y cumpliendo la normativa aplicable del juego:
    - Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas según las instrucciones recibidas.
    - Comprobar que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionado en el supuesto y el máximo establecido por la normativa aplicable del juego.
    - Informar a la clientela de la invalidez de su apuesta, explicando límites mínimos y máximos que deben cumplir.
- C2: Aplicar protocolos de actuación en conducción de partidas de Black Jack según la normativa aplicable del juego.
- CE2.1 En un supuesto práctico de conducción en una partida de juego de Black Jack, cumpliendo la normativa aplicable del juego:
    - Identificar, en la mesa de juego, lugares correspondientes al sabot, al reparto de naipes y al descartador.
    - Explicar el uso del sabot argumentando sus funciones.
    - Identificar valores de cada naipe en función de combinaciones.
    - Identificar personal implicado en el proceso de conducción del juego.
    - Sumar puntuación de naipes, adoptando técnicas de cálculo y enunciar el importe exacto.
    - Determinar, a la vista de las puntuaciones de clientela y banca, la jugada ganadora o perdedora.
    - Conducir el juego con la agilidad, seguridad y transparencia requeridas.
  - CE2.2 Explicar protocolos de actuación, identificando al personal implicado en caso de detección de naipes dañados durante el juego.
  - CE2.3 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de partidas de Black Jack y cumpliendo la normativa aplicable del juego:
    - Detectar factores de riesgo físicos en el puesto, relativos a los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y rapidez en la sucesión de partidas ante la afluencia en horas punta.
    - Detectar riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientela conflictiva y relacionarlos con la actuación que los minimice.

- Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.
- C3: Aplicar protocolos de pago de premios, utilizando la tabla correspondiente al juego del Black Jack en función de la apuesta y cumpliendo la normativa aplicable del juego.
- CE3.1 Explicar normativa aplicable del juego de Black Jack en lo referido al pago de premios a clientela.
  - CE3.2 Identificar, en el paño de una mesa del juego de Black Jack, las zonas destinadas al pago de premios por apuestas ganadoras.
  - CE3.3 Identificar al personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, funciones y sus responsabilidades.
  - CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de pago de premios a un cliente en el juego del Black Jack y cumpliendo la normativa aplicable del juego:
    - Aplicar la tabla de pagos correspondiente.
    - Calcular, empleando técnicas de cálculo, el premio correspondiente a diversas apuestas ganadoras enunciando con rapidez el importe exacto.
- C4: Aplicar técnicas de manejo de naipes y fichas durante el desarrollo del juego de Black Jack, cumpliendo la normativa aplicable.
- CE4.1 Especificar las técnicas más habituales de manejo de naipes y fichas, relacionándolas con la transparencia del juego.
  - CE4.2 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de reparto de naipes entre la clientela del juego de Black Jack y cumpliendo la normativa aplicable del juego:
    - Extraer los naipes del sabot de forma individual, con agilidad, seguridad y transparencia.
    - Repartir los naipes extraídos entre los casilleros del paño de la mesa de juego que cuenten con apuesta.
  - CE4.3 Identificar, en una mesa de juego de Black Jack, los lugares donde deben retirarse las fichas de las apuestas perdedoras y los naipes empleados una vez jugada la mano.
  - CE4.4 Argumentar el proceso de retirada ordenada de naipes de la clientela y de la banca y su colocación determinada en el descartador, desde el punto de vista de posibles reclamaciones y las consecuencias de no hacerlo.
  - CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de fin de jugada:
    - Retirar de manera ordenada los naipes y colocarlos en el mismo orden en el descartador.
    - Explicar el resultado de la jugada, cumpliendo la normativa aplicable del juego.
    - Retirar las fichas del paño tanto las apuestas perdedoras como las propinas y colocarlas en la bandeja de fichas y el cajón de propinas.
    - Presentar las fichas correspondientes a un premio de forma diferenciada a la apuesta de la clientela.
    - Mostrar los naipes del descartador, en un procedimiento de reclamación por una jugada.

CE4.6 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de naipes y fichas, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para prevenirlos.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.1 y CE2.3; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.2 y CE4.5.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

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

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

## Contenidos

### 1. Protocolos de admisión de apuestas en el juego de Black Jack

Zonas de la mesa de juego destinadas a clientela y crupier. Personal implicado y sus funciones. Anomalías durante las apuestas y protocolos asociados. Protocolos referidos al anuncio del inicio de las apuestas e información de mínimos y máximos. Normativa aplicable del juego y apuestas: establecimiento de límites, razones de su existencia.

### 2. Técnicas y protocolos de conducción del juego de Black Jack

Equipamiento y material: organización del lugar y uso del sabot. Puntuación o valor de los naipes de la baraja. Puntuación en función de distintas combinaciones. Personal implicado y sus funciones. Técnicas de manejo de naipes durante la conducción del juego de Black Jack: extracción de naipes del sabot según técnica de la mano izquierda. Iniciales: reparto de naipes iniciales según la técnica de la mano derecha y en los diferentes casilleros, ubicación en los diferentes casilleros y forma de exposición en escalera. Adicionales: reparto de naipes adicionales y ubicación con respecto a los iniciales. Normas en la extracción de naipes para la banca. Recogida de naipes según su orden. Forma de traslado de naipes al descartador. Procedimiento en caso de recomposición de la jugada. Protocolos más habituales referidos a la conducción. Anomalías durante la conducción y protocolos asociados. Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Black Jack: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de naipes y fichas y su prevención. Factores de riesgo psicosocial procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención. Prevención laboral ante la presencia de clientela conflictiva. Normativa aplicable del juego.

### 3. Protocolos de pago de premios en Black Jack

Personal implicado y sus funciones. Casilleros de pago de premios. Tipos de pagos en Black Jack: pago a la par, pago y tabla de pagos de Black Jack y pago de apuestas al seguro. Técnicas básicas y estrategias para la multiplicación. Técnicas de pago rápido de apuestas: pago y recogida de apuestas con fichas del mismo valor, picado de fichas

de la banca, pago y recogida de apuestas con fichas de diferente valor, pagos por el total, reducción de apuestas en el pago y protocolos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca. Normativa aplicable de pago de juego.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades de conducción del juego del Black Jack, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

### **Módulo formativo 3: conducción del juego de póquer sin descarte**

Nivel: 2

Código: MF1771\_2

Asociado a la UC: Conducir el juego de Póquer sin descarte

Duración: 60 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Aplicar protocolos de actuación en admisión de apuestas en el juego de Póquer sin descarte, adoptando límites mínimos proporcionados y máximos establecidos en la normativa aplicable del juego.

- CE1.1 Explicar protocolos de admisión de apuestas y límites mínimos y máximos, identificando normativa aplicable del juego de Póquer sin descarte.
- CE1.2 Argumentar la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en juego de Póquer sin descarte, explicando las consecuencias de errores.
- CE1.3 Identificar en una mesa de juego Póquer sin descarte, las zonas destinadas a clientela y al crupier, así como los casilleros correspondientes a la clientela y a la banca, señalando sus diferencias con otras mesas de juego de naipes.
- CE1.4 Determinar personal implicado en un proceso de admisión de apuestas, relacionando acciones de cada uno.

CE1.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Póquer sin descarte y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas, según las instrucciones recibidas.
- Comprobar que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionado en el supuesto y el máximo establecido por la Normativa aplicable del juego.
- Informar a la clientela de la invalidez de su apuesta, explicando límites mínimos y máximos que debe cumplir.

C2: Aplicar protocolos de actuación en conducción de juegos de Póquer sin descarte, según la normativa aplicable del juego.

CE2.1 Enumerar acciones de conducción en juego de Póquer sin descarte, identificando diferencias.

CE2.2 Identificar, en mesas de juego de Póquer sin descarte, lugares correspondientes al descartador, casilleros de reparto de naipes y orden de reparto de naipes, relacionándolos con normativa aplicable.

CE2.3 Explicar valor de cada naipe en los juegos de Póquer sin descarte, identificando preponderancia de combinaciones, ya sean mínima, parejas, dobles parejas, tríos, escaleras, colores, full, póqueres, escaleras de color o escaleras reales.

CE2.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de comparación de combinaciones de naipes, determinar la jugada ganadora utilizando la escala de valor del Póquer.

CE2.5 Determinar personal implicado en un proceso de conducción de Póquer sin descarte, relacionando acciones de cada uno.

CE2.6 Argumentar la importancia de conducir las partidas de Póquer sin descarte con la mayor agilidad, seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Póquer sin descarte:

- Llevar a cabo la partida, desde la aceptación de la apuesta inicial, hasta la determinación de la jugada ganadora, adoptando la normativa aplicable del juego y las instrucciones recibidas.
- Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, relativos a los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y rapidez en la sucesión de partidas ante la afluencia en horas punta.
- Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientela conflictiva y relacionarlos con la actuación que los minimice.
- Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.
- Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.

C3: Aplicar el procedimiento de pago de premios, utilizando la tabla de pagos correspondiente al Póquer sin descarte, cumpliendo la normativa aplicable del juego.

- CE3.1 Explicar la normativa aplicable del juego del Póquer sin descarte en lo referido al pago de premios a clientela.
- CE3.2 Identificar, en una mesa de Póquer sin descarte, las zonas destinadas al pago de premios por apuestas ganadoras.
- CE3.3 Identificar al personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, en relación con las acciones que realiza cada uno durante el mismo.
- CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de pago de premios a un cliente y cumpliendo la normativa:
- Aplicar la tabla de pagos del juego de Póquer sin descarte.
  - Calcular, empleando técnicas de cálculo, el premio correspondiente a diversas apuestas ganadoras, enunciando su importe con rapidez y exactitud.
  - Presentar las fichas correspondientes al premio de forma diferenciada de la apuesta de la clientela.
- C4: Aplicar las técnicas de manejo de naipes y fichas durante el desarrollo de los juegos de Póquer sin descarte, cumpliendo la normativa aplicable del juego.
- CE4.1 En un supuesto práctico de manejo de naipes en Póquer sin descarte:
- Repartir naipes entre los casilleros que cuenten con apuesta y el casillero de la banca, según el orden, el número y la forma establecida en la normativa aplicable, con agilidad, seguridad y transparencia.
  - Retirar los naipes al descartador, los descartados por la clientela sin descubrir, verificando el número de los correspondientes a apuestas perdedoras.
  - Descubrir los naipes de la clientela con una sola mano y en el orden establecido en la normativa aplicable del juego.
- CE4.2 Identificar, en una mesa de juego de Póquer sin descarte, los lugares donde deben retirarse las fichas de las apuestas perdedoras y los naipes empleados una vez jugada la mano.
- CE4.3 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de fin de jugada:
- Retirar las fichas del paño, tanto las apuestas perdedoras como las propinas, colocándolas en el depósito correspondiente de la mesa de juego.
  - Retirar manual y ordenadamente los naipes y colocarlos en el mismo orden en el descartador.
  - Mostrar los naipes del descartador, en un procedimiento de reclamación por una jugada, explicando el resultado de la jugada de modo que la clientela lo comprenda.
- CE4.4 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de naipes y fichas, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para prevenirlos.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.4 y CE2.7; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.  
Demostrar un buen hacer profesional.  
Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.  
Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.  
Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.  
Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.  
Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.  
Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

### *Contenidos*

#### 1. Protocolos de admisión de apuestas en los juegos de Póquer sin descarte

Reglamento de juego de ámbito autonómico en lo referido a apuestas: establecimiento de límites, razones de su existencia. Zonas destinadas a clientela y crupier. Personal implicado y sus funciones. Protocolos más habituales referidos al anuncio del inicio de las apuestas e información de mínimos y máximos. Anomalías durante las apuestas y protocolos asociados.

#### 2. Técnicas y protocolos de conducción de los juegos de Póquer sin descarte

Personal implicado y sus funciones. Características del equipamiento y material: ubicación, barajador automático. Puntuación o valor de los naipes de la baraja. Técnicas de manejo de naipes durante la conducción del juego de Póquer sin descarte: extracción de naipes del barajador automático. Iniciales: reparto de naipes iniciales en los diferentes casilleros, ubicación en los diferentes casilleros, forma de exposición. Normas en la exposición de naipes para la banca. Recogida de naipes según su orden. Forma de traslado de naipes al descartador. Procedimiento en caso de recomposición de la jugada. Protocolos más habituales referidos a la conducción. Anomalías durante la conducción y protocolos asociados. Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Póquer sin descarte: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de naipes y fichas y su prevención; factores de riesgo psicosocial procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención. Prevención laboral ante la presencia de clientela conflictiva. Normativa aplicable del juego.

#### 3. Protocolos de pago de premios en Póquer sin descarte

Personal implicado y sus funciones. Casilleros de pago de premios. Tipos de pagos en Póquer sin descarte: pago y tabla de pagos de Póquer sin descarte. Técnicas básicas y estrategias para la multiplicación. Técnicas de pago rápido de apuestas: pago y recogida de apuestas con fichas del mismo valor, picado de fichas de la banca, pago y recogida de apuestas con fichas de diferente valor, pagos por el total, reducción de apuestas en el pago, protocolos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca. Normativa aplicable del juego.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales,

accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades de conducción de los juegos de Póquer sin descarte, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

#### **Módulo formativo 4: conducción de los juegos de punto y banca y mini punto y banca**

Nivel: 2

Código: MF1772\_2

Asociado a la UC: Conducir los juegos de Punto y banca y mini Punto y banca

Duración: 60 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Aplicar procesos de actuación en admisión de apuestas en el juego de Punto y banca y mini Punto y banca, adoptando límites mínimos proporcionados y máximos establecidos en la normativa aplicable del juego.

- CE1.1 Explicar protocolos de admisión de apuestas y límites mínimos y máximos, identificando la normativa aplicable del juego.
- CE1.2 Argumentar la obligatoriedad de la existencia y la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en el juego de Punto y banca y las consecuencias de no hacerlo.
- CE1.3 Identificar en una mesa de juego de Punto y banca y mini Punto y banca zonas destinadas a clientela y a crupieres, así como los casilleros correspondientes a cada uno, señalando sus diferencias con otras mesas de juego de naipes.
- CE1.4 Determinar personal implicado en un proceso de admisión de apuestas, relacionando acciones de cada uno.
- CE1.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción del juego de Punto y banca, cumpliendo la normativa aplicable del juego:
  - Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas según las instrucciones recibidas.
  - Comprobar que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionado en el supuesto y el máximo establecido.
  - Informar a la clientela de la invalidez de su apuesta, explicando límites mínimos y máximos que deben cumplir.

C2: Aplicar protocolos de actuación en conducción del juego de Punto y banca y mini Punto y banca según la normativa aplicable del juego.

CE2.1 En un supuesto práctico de conducción en una partida de juegos de Punto y banca y mini Punto y banca, cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Identificar en la mesa de juego lugares correspondientes al sabot, al reparto de naipes y al descartador.
- Explicar el uso del sabot, argumentando sus funciones.
- Identificar valores de cada naipe en función de combinaciones.
- Identificar personal implicado en el proceso de conducción del juego.
- Sumar puntuación de naipes, adoptando técnicas de cálculo, enunciando importe exacto.
- Determinar, a la vista de las puntuaciones de clientela y banca, la jugada ganadora o perdedora.
- Conducir el juego con la agilidad, seguridad y transparencia requeridas.

CE2.2 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción del juego de Punto y banca y mini Punto y banca, cumpliendo la normativa de juego:

- Trasladar con la pala una pareja de naipes distribuidos por un supuesto cliente hacia el lugar en que han de ser expuestos durante el juego.
- Sumar la puntuación de los naipes, adoptando técnicas de cálculo mental.
- Determinar, a la vista de las puntuaciones del Punto y de la banca, la jugada ganadora o perdedora.
- Conducir el juego con la agilidad, seguridad y transparencia requeridas.

CE2.3 Explicar protocolos de actuación, identificando al personal implicado en caso de detección de naipes dañados durante el juego.

CE2.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de partidas de Punto y banca y mini Punto y banca y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Detectar factores de riesgo físicos en el puesto, relativos a los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y rapidez en la sucesión de partidas ante la afluencia en horas punta.
- Detectar riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientela conflictiva y relacionarlos con la actuación que los minimice.
- Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.

C3: Aplicar protocolos de pago de premios, utilizando la tabla correspondiente al juego de Punto y banca y mini Punto y banca en función de la apuesta y cumpliendo la normativa aplicable del juego.

CE3.1 Explicar la normativa aplicable del juego de Punto y banca y mini Punto y banca, en lo referido al pago de premios a clientela.

CE3.2 Identificar en el paño de una mesa del juego de Punto y banca y mini Punto y banca, las zonas destinadas al pago de premios por apuestas ganadoras.

- CE3.3 Identificar al personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, funciones y sus responsabilidades.
- CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de pago de premios a un cliente en el juego de Punto y banca y cumpliendo la normativa aplicable del juego:
- Interpretar la tabla de pagos correspondiente.
  - Calcular, empleando técnicas de cálculo mental, el premio correspondiente a apuestas ganadoras.
  - Efectuar el pago de cantidades de apuestas realizadas al Punto.
  - Efectuar el pago de cantidades de apuestas realizadas a la banca.
- C4: Aplicar las técnicas de manejo de naipes y fichas durante el desarrollo del juego de Punto y banca y mini Punto y banca, cumpliendo la normativa aplicable del juego.
- CE4.1 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de solicitud de naipes a clientela del juego de Punto y banca y mini Punto y banca cumpliendo la normativa aplicable:
- Solicitar naipes del Punto y de la Banca a clientela que tiene el sabot en ese momento.
  - Vigilar la extracción de los naipes por la clientela.
  - Trasladar los naipes extraídos por clientela al lugar correspondiente con agilidad, seguridad y transparencia.
- CE4.2 Identificar, en una mesa de juego de Punto y banca y mini Punto y banca:
- Lugares destinados a apuestas de Punto y de banca y de exposición de naipes.
  - Lugares donde deben retirarse las fichas de las apuestas perdedoras y los naipes empleados una vez jugada la mano.
- CE4.3 Argumentar el proceso de retirada ordenada de naipes de la clientela y de la banca y su colocación determinada en el descartador, desde el punto de vista de posibles reclamaciones y las consecuencias de no hacerlo.
- CE4.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de juego de Punto y banca y mini Punto y banca:
- Retirar las fichas del paño, tanto las apuestas perdedoras como las propinas colocándolas en la bandeja de fichas y el cajón de propinas.
  - Presentar las fichas correspondientes a un premio de forma diferenciada a la apuesta de la clientela.
  - Aproximar las fichas de las apuestas ganadoras de la clientela que juega de pie.
- CE4.5 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de naipes y fichas, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para prevenirlos.

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

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

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

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

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

### *Contenidos*

#### 1. Protocolos de admisión de apuestas en el juego de Punto y banca y mini Punto y banca

Personal implicado y sus funciones. Zonas destinadas a clientela y crupieres. Protocolos referidos al anuncio del inicio de las apuestas e información de mínimos y máximos. Anomalías durante las apuestas y protocolos asociados. Normativa aplicable del juego a lo referido a apuestas: establecimiento de límites, razones de su existencia.

#### 2. Técnicas y protocolos de conducción del juego de Punto y banca y mini Punto y banca

Personal implicado y sus funciones. Características del equipamiento y material: ubicación, uso del sabot. Puntuación o valor de los naipes de la baraja. Puntuación en función de distintas combinaciones. Técnicas de manejo de naipes durante la conducción del juego de Punto y Banca y mini Punto y banca: utilización de la pala, forma de exposición. Recogida de naipes según su orden. Forma de traslado de naipes al descartador. Protocolos más habituales referidos a la conducción. Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida. Anomalías durante la conducción y protocolos asociados. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Punto y Banca y mini Punto y banca: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de pala, naipes y fichas y su prevención. Factores de riesgo psicosocial procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención. Prevención laboral ante la presencia de clientela conflictiva. Normativa aplicable del juego.

#### 3. Técnicas y protocolos de pago de premios en Punto y banca y mini Punto y banca

Personal implicado y sus funciones. Tipos de pagos en Punto y banca y mini Punto y banca: pago a la par, y tabla de pagos de Punto y banca y mini Punto y banca. Técnicas básicas y estrategias para la realización ágil de operaciones matemáticas simples. Casilleros de pago de premios. Técnicas de pago rápido de apuestas: pago y recogida de apuestas con fichas del mismo valor, pago de apuestas con fichas de diferente valor, pagos por el total, reducción de apuestas en el pago, protocolos de almacenamiento para el ordenado de fichas de apuestas en la banca. Normativa aplicable del juego.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales,

accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la conducción del juego de los juegos de Punto y banca y mini Punto y banca, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

### **Módulo formativo 5: conducción de los juegos de ruleta francesa y ruleta americana**

Nivel: 2

Código: MF1773\_2

Asociado a la UC: Conducir los juegos de la Ruleta americana y Ruleta francesa

Duración: 210 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Aplicar protocolos de actuación en admisión de apuestas en los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, adoptando los límites mínimos proporcionados y los máximos establecidos en la normativa aplicable del juego.

CE1.1 Explicar protocolos de admisión de apuestas y límites mínimos y máximos, identificando la normativa aplicable del juego.

CE1.2 Argumentar la obligatoriedad de la existencia y la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE1.3 Identificar, en una mesa de juego de Ruleta americana y Ruleta francesa, las zonas destinadas a clientela, crupieres y jefes de mesa, así como los casilleros del paño de juego.

CE1.4 Determinar personal implicado en un proceso de admisión de apuestas, relacionando acciones de cada uno.

CE1.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Ruleta americana y Ruleta francesa, cumpliendo la normativa del juego:

- Comunicar verbalmente el inicio y el fin del período de apuestas según las instrucciones recibidas.
- Comprobar que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionado en el supuesto y el máximo establecido por la normativa aplicable del juego.
- Informar a la clientela de la invalidez de su apuesta explicando límites mínimos y máximos que deben cumplir.

C2: Aplicar protocolos de actuación en conducción de partidas de juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa según la normativa aplicable del juego.

CE2.1 En un supuesto práctico de conducción en una partida de juego de Ruleta americana y Ruleta francesa y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Identificar acciones que diferencian la conducción del juego en Ruleta americana y en Ruleta francesa.
- Identificar en mesas de juego de Ruleta americana, los lugares correspondientes al dolly, bolas, fichas y T.
- Explicar el valor de cada apuesta relacionándola con las diferentes combinaciones: plenos, caballos, transversales, cuadros, seisenas, docenas, columnas, dobles docenas y dobles columnas, rojo, negro, par, impar, falta y pasa.
- Identificar al personal implicado en la conducción del juego, relacionándolo con funciones y responsabilidades.
- Argumentar la importancia de conducir las partidas de Ruleta americana y Ruleta francesa con la mayor agilidad, seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE2.2 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Ruleta americana, llevar a cabo la partida, desde la aceptación de la apuesta inicial, hasta la determinación de la jugada ganadora, adoptando la normativa aplicable del juego y las instrucciones recibidas.

CE2.3 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de partidas de Ruleta francesa y Ruleta americana y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Detectar factores de riesgo físicos en el puesto, relativos a los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y rapidez en la sucesión de partidas ante la afluencia en horas punta.
- Detectar riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientela conflictiva y relacionarlos con la actuación que los minimice.
- Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.

C3: Aplicar protocolos de pago de premios, utilizando la tabla correspondiente a la Ruleta americana y Ruleta francesa, cumpliendo la normativa aplicable del juego.

CE3.1 Explicar la normativa aplicable del juego de la Ruleta americana y Ruleta francesa en lo referido al pago de premios a clientela.

CE3.2 Identificar, en mesas de juego de la Ruleta americana y de la Ruleta francesa, las zonas destinadas al pago de premios por apuestas ganadoras.

CE3.3 Identificar al personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, funciones y sus responsabilidades.

CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de pago de premio a clientela en juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa, cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Aplicar la tabla de pagos de la Ruleta americana y Ruleta francesa.

- Calcular, empleando técnicas de cálculo fotográfico y cálculo tabulado, el premio correspondiente a apuestas ganadoras.
  - Presentar las fichas correspondientes al premio de forma diferenciada de la apuesta de la clientela.
- C4: Aplicar técnicas de tirada de bola y manejo de fichas durante el desarrollo de los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa, cumpliendo la normativa aplicable del juego.
- CE4.1 Identificar en una mesa de juego de Ruleta americana y Ruleta francesa, lugares de almacenamiento de fichas de color, de fichas de valor y de propinas.
- CE4.2 Aplicar técnicas de retirada de fichas del paño, identificando importancia de limpieza, barrido y picado.
- CE4.3 Explicar la normativa aplicable de los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa en lo relativo al lanzamiento de bola.
- CE4.4 Explicar la relación existente entre velocidad de la bola en su lanzamiento y la productividad.
- CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de juego de Ruleta americana y de Ruleta francesa y cumpliendo la normativa aplicable del juego:
- Efectuar lanzamientos de bola, adoptando técnicas correspondientes.
  - Efectuar lanzamientos de bola a distintas velocidades en función de los requerimientos de la productividad.
  - Vigilar el paño mientras la bola está rodando en el cilindro.
  - Calcular el tiempo de admisión de apuestas una vez efectuado el lanzamiento de la bola.
- CE4.6 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de rastrillo y fichas durante la conducción de partidas de Ruleta francesa y Ruleta americana, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para su prevención.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.1, CE2.2 y CE2.3; C3 respecto a CE3.4 y C4 respecto a CE4.5.

Otras capacidades:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.
- Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

### Contenidos

#### 1. Protocolos de admisión de apuestas en los juegos de Ruleta americana y de Ruleta francesa

La normativa aplicable del juego en lo referido a las apuestas. Personal implicado y sus acciones. Inicio y fin del turno de apuestas: fórmulas más habituales de anunciar, duración del turno de apuestas y su relación con la productividad, comprobación de las cantidades entregadas por la clientela. Tipos de apuestas y tablas de pago asociadas. Apuestas clásicas: tercio, sector, huérfanos, vecinos, caballos y finales. Otras apuestas: Finales a caballo, la Viuda, la Figura 5. Anomalías durante la admisión de apuestas y protocolos derivados de estas anomalías: fichas entregadas de más o de menos, máximos y mínimos de apuesta, apuestas solicitadas sobre la bola, apuestas fuera de tiempo. Técnicas de manejo del rastrillo durante la admisión de apuestas en Ruleta francesa.

#### 2. Técnicas y protocolos de conducción del juego en Ruleta americana y francesa

La Normativa aplicable del juego en lo referido a su conducción. Personal implicado y sus acciones: el crupier de ruleta americana, el cilindrista de Ruleta francesa, el extremo de Ruleta Francesa, el supervisor de Ruleta americana y francesa. Equipamiento y material: el cilindro; orden de los números dentro del cilindro, el paño; estructura y ubicación de las distintas zonas de apuesta, elementos accesorios intervinientes: dolly, T, rastrillos y marcadores. La bola: tipos y ubicación. Técnica de lanzamiento de bola: exigencias reglamentarias, la velocidad de la bola y su relación con la productividad. Técnica de manipulación del dolly. El manejo del rastrillo durante la retirada de fichas perdedoras: limpieza, barrido y picado. Corte de fichas en el número premiado. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Ruleta francesa y Ruleta americana: factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de rastrillo y fichas y su prevención; factores de riesgo psicológico procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención. Prevención laboral ante la presencia de clientela conflictiva.

#### 3. Protocolos de pago de premios en Ruleta americana y de Ruleta francesa

La Normativa aplicable del juego en lo referido al pago de premios. Técnicas de cálculo de los premios: cálculo fotográfico, cálculo tabulado. Composición de pagos mixtos color-valor. Orden de pago de los premios. Presentación de los premios en el área de trabajo. Técnicas de empuje de pilas por el paño. Técnicas de manejo del rastrillo durante el pago de premios.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades de conducción de los juegos de Ruleta americana y Ruleta francesa, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## Módulo formativo 6: supervisión de juegos de mesa en casinos

Nivel: 2

Código: MF1774\_2

Asociado a la UC: Supervisar el desarrollo de juegos de mesa en casinos

Duración: 60 horas

### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Describir los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, citando la normativa aplicable del juego correspondientes, identificando irregularidades.

CE1.1 Identificar los juegos de Black Jack, Póquer con descarte, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, relacionándolos con la normativa aplicable de cada uno.

CE1.2 Describir elementos necesarios para el desarrollo de los distintos juegos, identificando características.

CE1.3 Explicar personal afecto a los distintos juegos, citando sus competencias.

CE1.4 Citar reglas de juegos identificados, relacionándolos con la normativa aplicable de cada uno.

CE1.5 En un supuesto práctico de intervención en irregularidades en mesas de casino:

- Identificar errores cometidos durante las labores de vigilancia de las mesas de juego.
- Mantener la atención en labores de vigilancia de juegos en casinos.
- Detectar factores de riesgo presentes en la conducta y actuación de los crupieres y de la clientela.

CE1.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de juego en casinos y cumpliendo la normativa aplicable del juego, ejecutar protocolos de prevención y vigilancia, que supongan:

- La revisión de forma periódica de los factores de riesgo.
- El mantenimiento de la atención sobre las conductas y actuaciones de los crupieres y clientela.
- La comunicación con el equipo de trabajo.
- La rotación en el puesto.
- La identificación de las conductas sospechosas en los crupieres y clientela.

- La identificación de personas según sus rasgos antropomórficos.

CE1.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de supervisión de partidas y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Detectar factores de riesgo físicos en el puesto, derivados de los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y utilización de materiales y equipos.
- Detectar riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientela conflictiva y relacionarlos con la actuación que los minimice.
- Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.

C2: Determinar estado y funcionamiento de instalaciones, equipos y material de los juegos de Black Jack, Póquer sin descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, según instrucciones recibidas y normativa aplicable.

CE2.1 Identificar características de instalaciones en las que se desarrollan los juegos, describiendo y argumentando su estado de uso.

CE2.2 Identificar equipos y materiales para el desarrollo de los juegos, describiendo y argumentando su estado de uso.

CE2.3 Describir protocolos de revisión de instalaciones, equipos y material propios de los juegos, identificando la documentación utilizada en la revisión.

CE2.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento a partir de instalaciones, equipos y materiales propios de los juegos de Black Jack, Póquer sin Descarte, Póquer de círculo Punto y banca, mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa:

- Supervisar equipo y material, verificando que cumple la normativa aplicable del juego.
- Identificar anomalías en su estado y funcionamiento.
- Determinar posibles correcciones y mejoras.
- Registrar la revisión utilizando los partes y fichas.

CE2.5 Describir normas relativas a la seguridad en la comprobación del estado de equipos y materiales, minimizando los riesgos derivados de ellas.

CE2.6 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de supervisión de apertura y cierre de mesas de juego, cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Supervisar la exposición y recogida de fichas.
- Ejecutar operaciones de recuento de fichas, comprobando su cantidad, valor e importe total, adoptando de memoria las tablas de conversión de los valores de fichas.
- Verificar su correspondencia con el importe escrito en la documentación oficial.

CE2.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de supervisión de cambio de efectivo por fichas:

- Supervisar la información recabada de la clientela acerca del cambio, utilizando los protocolos.
- Atender al anuncio de la petición de cambio efectuado por el supuesto crupier.

- Supervisar el cambio de efectivo por fichas efectuado por el supuesto crupier, adoptando técnicas de cálculo mental, para verificar que el contravalor en fichas del efectivo es correcto.
- Supervisar la exposición de fichas y efectivo.
- Anotar salidas y entradas de la banca de fichas y efectivos procedentes de apuestas, argumentando su existencia y el rigor necesario.
- Evaluar el ritmo de las partidas y su adecuación a los objetivos de la empresa, utilizando los tiempos proporcionados por el supuesto.

CE2.8 Argumentar la importancia y la necesaria detección de movimientos de fichas que supongan una cantidad importante y el procedimiento de comunicación de los mismos a sus superiores, explicando las consecuencias de no hacerlo.

C3: Aplicar técnicas de intervención y supervisión en fases del Black Jack, Póquer sin Descarte, Póquer de círculo, Punto y banca y mini Punto y banca, Ruleta americana y Ruleta francesa, adoptando técnicas de supervisión y cumpliendo la normativa aplicable del juego.

CE3.1 En un supuesto práctico de partidas simultáneas de juego de Black Jack, Póquer sin descarte y Póquer de círculo de Punto y banca y mini Punto y banca de Ruleta americana y Ruleta francesa:

- Supervisar las fases de admisión de apuestas, desarrollo y pago de premios, conforme a normativa aplicable del juego y a las instrucciones recibidas.

CE3.2 Explicar situaciones que requieran intervención durante el desarrollo de los juegos de mesa en casinos.

CE3.3 Analizar protocolos de intervención durante el desarrollo de juegos en casinos en relación con distintos casos.

CE3.4 Argumentar la importancia de una intervención discreta ante cualquier irregularidad detectada, preservando la imagen del crupier ante la clientela y explicando las consecuencias de no hacerlo.

CE3.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento que exija la intervención durante el desarrollo de juegos de mesa y cumpliendo la normativa aplicable del juego:

- Preservar la imagen del crupier ante la clientela, interviniendo con la máxima discreción posible.
- Resolver las dudas o reclamaciones de la clientela, comunicando la incidencia a la persona responsable.
- Identificar situaciones irregulares que excedan su responsabilidad y precisen la intervención de la persona responsable.
- Explicar riesgos personales derivados de la intervención ante irregularidades detectadas procedentes de la actuación de clientela, así como las medidas para minimizarlos.

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

C1 respecto a CE1.5, CE1.6 y CE1.7; C2 respecto a CE2.4, CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.1 y CE3.5.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.  
Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar un buen hacer profesional.  
Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.  
Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.  
Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.  
Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.  
Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.  
Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

## *Contenidos*

### 1. Juegos de mesa en casinos

Normativa aplicable de casinos de juego. El juego de Black Jack: identificación, equipamiento y material: mesa, naipes y sabot, personal afecto y acciones: jefe de mesa y crupier; jugadores: sentados y de pie; reglas del juego. El juego de Póquer sin descarte: identificación, equipamiento y material: mesa, naipes y sabot, personal afecto y acciones: jefe de mesa y crupier; jugadores: sentados y de pie; reglas del juego. El juego de Póquer de círculo: identificación, equipamiento y material, personal afecto y acciones y reglas del juego. El juego de Punto y banca: identificación, equipamiento y material: mesa, naipes y sabot, personal afecto y acciones: jefe de mesa y crupier; jugadores; banca; reglas del juego. El juego de mini Punto y banca: identificación, equipamiento y material: mesa, naipes y sabot, personal afecto y acciones: jefe de mesa y crupier; jugadores; banca; reglas del juego. El juego de Ruleta francesa: identificación; equipamiento y material: cilindro y disco giratorio, mesa, tablero y paño; personal afecto y acciones: jefe de mesa, subjefe de mesa, crupieres y extremos de mesa; reglas del juego: combinaciones posibles: apuestas múltiples y apuestas sencillas, mínimos y máximos de las apuestas y desarrollo del juego. El juego de Ruleta americana: identificación, equipamiento y material, personal afecto y acciones; reglas del juego. Diferencias respecto a la ruleta francesa.

### 2. La función de supervisión de juegos de mesa

El jefe de mesa: perfil, actitudes y aptitudes, funciones, ubicación del puesto, equipamiento, material y documentación. Las instalaciones, equipos y material necesario: identificación por juegos, estado de uso y funcionamiento. La supervisión: la importancia de la supervisión en los casinos, objetivos de la supervisión, principios de la supervisión, desarrollo de la supervisión durante los diferentes juegos, diferencias entre la tarea directiva de control y la función de supervisión, técnicas para supervisar con éxito las mesas de juego en los casinos.

Diferencias entre hacer un trabajo uno mismo y supervisar a otros: cambio de actitud, de conocimiento y de habilidades. Medidas a adoptar en situaciones de vulnerabilidad de personas respecto del juego responsable.

### 3. La vigilancia en mesas de juego

La vigilancia: factores de sospecha durante el desarrollo de los juegos, vigilancia estática y/o dinámica, técnicas de vigilancia, estrategias de control de la zona, turnos de vigilancia. La descripción de personas: el retrato hablado, la técnica descriptiva, características permanentes y variables del rostro humano. Fundamentos psicosociales aplicados a detectar rasgos significativos de la personalidad aplicables al juego, motivación e intereses: bases de la personalidad, necesidades personales y sociales, motivación, actitudes, características de las etapas de desarrollo de la personalidad. Factores de riesgo físico procedentes del entorno y propios de la vigilancia: movimientos repetitivos, posturas forzadas; su prevención. Factores de riesgo psicosociales

procedentes de las condiciones de trabajo y de la tarea de vigilancia: estrés y desgaste psicosocial; su prevención: estrategias de control del estrés.

#### 4. Las funciones auxiliares a la dirección del juego

Apertura y cierre de mesa: normativa, procedimiento, funciones del jefe de mesa, personal afecto, documentación necesaria, recuento de fichas. Evaluación del desarrollo de los juegos y del ritmo de las partidas. Protocolos de control de entradas y salidas de la banca. Protocolos de actuación ante la detección de movimientos de grandes sumas en las mesas de juego.

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

##### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la supervisión del desarrollo de juegos de mesa en casinos, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

#### **Módulo formativo 7: conducción del juego de póquer de círculo**

Nivel: 2

Código: MF2687\_2

Asociado a la UC: Conducir el juego de Póquer de círculo

Duración: 60 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Aplicar protocolos de actuación en admisión de apuestas en juegos de Póquer de círculo, adoptando límites mínimos proporcionados y máximos establecidos en la normativa aplicable del juego.

CE1.1 Explicar protocolos de admisión de apuestas y límites mínimos y máximos, identificando la normativa aplicable del juego de Póquer de círculo.

CE1.2 Argumentar la cuantía de los límites mínimos y máximos en las apuestas en los juegos de Póquer de círculo, explicando las consecuencias de errores.

- CE1.3 Identificar en una mesa de juego de Póquer de círculo, las zonas destinadas a clientela y al crupier, así como los casilleros correspondientes a la clientela y a la banca, señalando sus diferencias con otras mesas de juego de naipes.
- CE1.4 Determinar personal implicado en un proceso de admisión de apuestas, relacionando acciones de cada uno.
- CE1.5 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de Póquer de círculo y cumpliendo la normativa aplicable del juego:
- Comunicar verbalmente el inicio del juego solicitando las apuestas de pequeña y gran ciega.
  - Comprobar que las apuestas se encuentran dentro del límite mínimo proporcionado en el supuesto y el máximo establecido por la normativa aplicable del juego.
  - Informar a la clientela de la invalidez de su apuesta explicando límites mínimos y máximos que debe cumplir.
- C2: Aplicar protocolos de actuación en conducción de Póquer de círculo según la normativa aplicable del juego.
- CE2.1 Enumerar acciones de conducción en juego de Póquer de círculo, identificando diferencias.
- CE2.2 Identificar, en mesas de juego de Póquer de círculo, lugares correspondientes al barajador automático, zona, orden y sentido de reparto de naipes, relacionándolos con normativa aplicable del juego.
- CE2.3 Explicar valor de cada naipе en los juegos de Póquer de círculo, identificando preponderancia de combinaciones, ya sean mínima, parejas, dobles parejas, tríos, escaleras, colores, full, póqueres, escaleras de color o escaleras reales.
- CE2.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de comparación de combinaciones de naipes:
- Determinar la jugada ganadora, utilizando la escala de valor del Póquer.
  - Reconocer la combinación de las cinco cartas más alta como ganadora, cuando no hay combinación ganadora formada.
- CE2.5 Determinar personal implicado en un proceso de conducción de Póquer de círculo, relacionando acciones de cada uno.
- CE2.6 Argumentar la importancia de conducir las partidas de Póquer de círculo, con la mayor agilidad, seguridad y transparencia, explicando las consecuencias de no hacerlo.
- CE2.7 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de conducción de juego de Póquer de círculo:
- Llevar a cabo la partida, desde la aceptación de la apuesta inicial, hasta la determinación de la jugada ganadora, adoptando la normativa aplicable del juego y las instrucciones recibidas.
  - Detectar los factores de riesgo físicos en el puesto, relativos a los ruidos originados por las máquinas de juego, mobiliario inadecuado, iluminación deficiente o excesiva, temperatura, ventilación y climatización inadecuadas y rapidez en la sucesión de partidas ante la afluencia en horas punta.
  - Detectar los riesgos para la seguridad personal ante la presencia de clientela conflictiva y relacionarlos con la actuación que los minimice.

- Detectar los factores de riesgo por los cambios de ciclos circadianos: desfase de los ritmos biológicos, cambios de hábitos alimentarios, perturbaciones en la vida social y familiar y alteraciones del sueño, entre otros.
  - Sugerir medidas correctoras para evitar o minimizar los riesgos laborales detectados.
- C3: Aplicar el procedimiento de pago de premios, a través de los botes, correspondiente al Póquer de círculo, cumpliendo la normativa aplicable de pagos.
- CE3.1 Explicar la normativa aplicable del juego de Póquer de círculo, en lo referido al proceso de entrega de botes.
- CE3.2 Identificar, en una mesa de Póquer de círculo, las zonas destinadas al bote principal de pago de premios por apuestas ganadoras y zona donde se juntan los naipes que no entran en juego.
- CE3.3 Identificar al personal implicado en el pago de premios por apuestas ganadoras, en relación con las acciones que ejecuta cada uno durante el mismo.
- CE3.4 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de pago de premios a un cliente y cumpliendo la normativa aplicable del juego:
- Aplicar el orden establecido de entrega de botes.
  - Calcular, empleando técnicas de cálculos la cantidad exacta para ir formando los distintos botes.
  - Presentar las fichas correspondientes al premio justo enfrente del cliente ganador de ese bote.
- C4: Aplicar técnicas de manejo de naipes y fichas durante el desarrollo de los juegos de Póquer de círculo, cumpliendo la normativa aplicable del juego.
- CE4.1 En un supuesto práctico de manejo de naipes en juegos de Póquer de círculo, en las modalidades de «Texas y Omaha»:
- Repartir naipes en la zona más próxima donde se encuentra el jugador ubicado, siguiendo el orden y empezando siempre a repartir por el jugador sentado justo a la derecha del botón, entregando la cantidad de naipes establecidos en la normativa aplicable según la modalidad del juego (dos naipes en el «Texas holdem» y cuatro en el Omaha), con agilidad, seguridad y transparencia.
  - Agrupar los naipes descartados por la clientela sin descubrirlos, verificando que su cantidad corresponde a la misma entregada.
  - Descubrir los naipes comunes en el orden establecido, siguiendo los procedimientos del Póquer de círculo.
  - Controlar la 1ª ronda, denominada PreFlop, donde los jugadores realizan sus apuestas, basándose en la información de sus propias cartas.
  - Quemar o descartar, una carta y mostrar tres, en la 2ª ronda, denominada Flop.
  - Quemar o descartar una carta y mostrar otra en la 3ª ronda, denominada Turn.
  - Quemar o descartar una carta y mostrar otra en la 4ª ronda, denominada River.
- CE4.2 Identificar, en una mesa de juego de Póquer de círculo, los lugares donde introducir la comisión aplicada, la propina y las cartas cuando se usa barajador automático.

CE4.3 En un supuesto práctico de aplicación de un procedimiento de fin de jugada:

- Identificar la retirada manual y ordenada de naipes de clientela que no entran en juego, y agruparlos junto al resto de naipes que no participen de la jugada.
- Indicar el orden en el que la clientela deben mostrar sus naipes, resaltando sobre la mesa la jugada ganadora con la combinación que se forma entre las cartas comunes y la de la clientela en juego.
- Identificar medios manuales o tecnológicos para que el resultado de la jugada sea comprensible por parte de la clientela.

CE4.4 Explicar los riesgos personales derivados del manejo de naipes y fichas, relativos a movimientos repetitivos y posturas forzadas, así como las medidas a adoptar para prevenirlos.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.4 y CE2.7; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar a la clientela con cortesía, respeto y discreción.

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

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

Sensibilidad y percepción con clientela en riesgo de incumplimiento de juego responsable.

### *Contenidos*

#### 1. Procedimientos de admisión de apuestas en los juegos de Póquer de círculo

Normativa aplicable de apuestas: establecimiento de límites o ciegas, razones de su existencia. Zonas destinadas a clientela y crupier. Personal implicado y sus funciones. Procedimientos más habituales referidos al anuncio del inicio de las apuestas e información del valor de las ciegas. Anomalías durante las apuestas y procedimientos asociados.

#### 2. Técnicas y procedimientos de conducción de los juegos de Póquer de círculo

Reglamento de juego de ámbito autonómico. Personal implicado y sus funciones. Características del equipamiento y material: ubicación, barajador automático. Puntuación o valor de los naipes de la baraja. Técnicas de manejo de naipes durante la conducción del juego de Póquer de círculo: extracción de naipes del barajador automático y corte del mazo. Apuestas iniciales: pequeña y gran ciega; reparto de naipes por la ubicación de los jugadores. Exposición de las los naipes adicionales y comunes para todos y según normativa aplicable de casinos. Procedimiento para destacar combinaciones ganadoras. Procedimientos más habituales referidos a la conducción. Anomalías durante la conducción y procedimientos asociados. Adaptación de los tiempos de trabajo a la complejidad de la partida. Prevención de riesgos laborales en la conducción de partidas de Póquer de círculo:

factores de riesgo físicos procedentes del entorno y del manejo de naipes y fichas y su prevención; factores de riesgo psicosocial procedentes de las condiciones de trabajo y su prevención. Prevención laboral ante la presencia de clientela conflictiva.

### 3. Procedimientos de pago de premios en Póquer de círculo

Normativa aplicable de pagos en el Póquer de círculo: porcentajes de fichas a pagar. Personal implicado y sus funciones. Técnicas básicas y estrategias para la multiplicación y el cálculo de los botes (potes). Técnicas de formación de los botes (potes): importancia en la efectividad y transparencia en el proceso.

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

##### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

##### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la conducción del juego de Póquer de círculo, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

#### **Módulo formativo 8: comunicación en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar**

Nivel: 1

Código: MF1768\_1

Asociado a la UC: COMUNICARSE EN ESTABLECIMIENTOS DE JUEGOS COLECTIVOS DE DINERO Y AZAR

Duración: 60 horas

#### *Capacidades y criterios de evaluación*

C1: Valorar la imagen general, comportamiento y actitudes que proyecta el personal de establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar según criterios de la empresa.

CE1.1 Enumerar fórmulas de cortesía con clientes, contextualizándolas según tipo de establecimiento.

CE1.2 Describir técnicas de cuidado de imagen personal, ajustándolas a los protocolos del establecimiento.

- CE1.3 Describir técnicas de comportamiento verbal y no verbal del personal resaltando la importancia en el funcionamiento del establecimiento.
- CE1.4 En un supuesto práctico de atención a clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar:
- Utilizar fórmulas de cortesía, siguiendo las instrucciones recibidas.
  - Aplicar estilos de comunicación, adecuándolos al puesto en el establecimiento.
  - Aplicar hábitos saludables físicos y psicosociales, cumpliendo la prevención de riesgos laborales.
- C2: Utilizar técnicas de comunicación presencial con clientes, transmitiendo información de acuerdo con los usos y costumbres socio-profesionales rutinarios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar.
- CE2.1 Describir protocolos de comunicación oral y gestual en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, relacionándolos con parámetros de escucha activa, empatía, comprensible, entre otros.
- CE2.2 Reconocer demandas de información por parte de clientes, describiendo formas de respuesta en función de tipología de clientes.
- CE2.3 Explicar tipologías de clientes en función de los distintos juegos, relacionándolos con protocolos de comunicación establecidos.
- CE2.4 Argumentar la necesidad de mantener la confidencialidad y discreción en la comunicación con clientes de establecimientos de juegos de azar.
- CE2.5 En un supuesto práctico de actividades de transmisión y recepción de comunicación con clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar:
- Identificar al interlocutor y el objeto de la comunicación, adecuándolos al contexto.
  - Aplicar las técnicas de expresión corporal en la acogida, transmitiendo seguridad.
  - Identificarse mostrando una imagen positiva, aplicando las normas de protocolo y parámetros de calidad de servicio.
  - Ajustar el léxico y expresiones, adecuándolos al interlocutor.
  - Transmitir los mensajes con claridad y precisión, asegurando la comprensión por el interlocutor.
  - Transmitir información requerida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad, asegurando su comprensión.
  - Distinguir los errores cometidos, proponiendo acciones correctivas.
- C3: Utilizar técnicas de comunicación interpersonales con el personal interno, determinadas por las características del establecimiento colectivo de dinero y azar para garantizar el cumplimiento de la actividad profesional.
- CE3.1 Determinar comunicaciones habituales que se producen con la persona responsable y otros miembros de establecimiento.
- CE3.2 Explicar diferencias entre comunicación con clientes internos y externos del establecimiento.
- CE3.3 En un supuesto práctico de comunicación interpersonal en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar a partir de situaciones de trabajo, interferencias, barreras y dificultades:
- Identificar las causas específicas que han dado lugar a los problemas en la comunicación, adecuándolas al contexto.

- Explicar cómo interactúan en las comunicaciones interpersonales el nivel de tarea, racional con el nivel de relación emocional, reconociendo las dificultades que afectan a los resultados de trabajo.

CE3.4 En un supuesto práctico de recepción o emisión de críticas y comentarios respecto de la actividad laboral:

- Expresar opiniones críticas y discrepancias, a la persona responsable como a otros miembros del establecimiento, de forma concreta y objetiva, evitando descalificaciones verbales o gestuales.
- Recibir opiniones críticas, de la persona responsable como de otros miembros del establecimiento, actuando con calma y sin reacciones negativas.
- Explicar consecuencias de una comunicación no efectiva, identificando resultados de incumplimiento.
- Identificar, a través de la actuación en las simulaciones, los valores éticos personales y profesionales que se han evidenciado, explicando su importancia.

C4: Aplicar pautas auxiliares de actuación ante quejas y reclamaciones de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, siguiendo criterios y protocolos establecidos.

CE4.1 Relacionar pautas auxiliares de resolución de conflictos con las situaciones conflictivas relacionadas con el cliente en establecimientos.

CE4.2 Reconocer documentación utilizada en un establecimiento para recoger una reclamación, citando la información que debe contener.

CE4.3 En un supuesto práctico de quejas de clientes, aplicar técnicas sencillas de resolución de conflictos identificando las que excedan su responsabilidad y que deben ser canalizadas a la persona responsable.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4; C4 respecto a CE4.3.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Avisar al responsable de sala en situaciones problemáticas.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

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

Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

## Contenidos

1. Comunicación con clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Tipología de clientes. Técnicas básicas de comunicación: procesos y barreras.

Comunicación verbal y no verbal: resolución de problemas de comunicación.

Reglas de habilidad social e imagen personal habituales en establecimientos de juegos de azar. Imagen corporativa: uniformidad, comportamientos que la dañan. La comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones: quejas y reclamaciones

habituales: procesos de comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones, técnicas en situaciones de quejas y reclamaciones, escucha activa y empática, asertividad, resolución de conflictos, otras. Seguridad personal en caso de conflicto con clientes.

## 2. Comunicación interna en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

Flujos de comunicación habituales en establecimientos de juegos de azar: información gráfica.

Procesos de comunicación interpersonal en el trabajo: escucha retroactiva. Actitudes, comportamientos y señales de escucha. Selección y organización del contenido de mensajes en la comunicación interpersonal propia del puesto. Identificación de dificultades y barreras habituales en la comunicación en establecimientos y soluciones. Técnicas asertivas. Aplicación de pautas básicas para el tratamiento de conflictos internos: tipos de conflictos y causas. Conflictos, críticas y discrepancias relacionados con la tarea y conflictos del ámbito de las relaciones; control emocional: comportamientos y señales básicas, identificación y puesta en práctica de pautas de actuación personal ante conflictos. El conflicto como oportunidad de mejora.

### *Parámetros de contexto de la formación*

#### Espacios e instalaciones

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

- Taller de 4 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.
- Instalación de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

#### Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con las actividades de comunicación en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

### **Módulo formativo 9: comunicación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico (a2), según el marco común europeo de referencia para las lenguas, en el ámbito profesional**

Nivel: 2

Código: MF9996\_2

Asociado a la UC: COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO BÁSICO (A2), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Duración: 120 horas

*Capacidades y criterios de evaluación*

- C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.
- CE1.1 Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.
  - CE1.2 Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes tipo.
  - CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.
  - CE1.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:
    - Identificar las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior.
    - Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
    - Realizar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo.
    - Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.
- C2: Aplicar técnicas de interpretación con un nivel de usuario básico en documentos escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés, con distintos tipos de informaciones y formato, garantizando la comprensión de textos cortos y simples, que traten de asuntos cotidianos o de su área de interés o especialización.
- CE2.1 Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.
  - CE2.2 Interpretar el mensaje de cartas, faxes o correos electrónicos de carácter formal, oficial o institucional como para poder reaccionar en consecuencia.
  - CE2.3 Localizar con facilidad información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, reconociendo las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.
  - CE2.4 Identificar, entendiendo la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses.

- CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:
- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado a fin de dar cumplida contestación.
  - Identificar las características del tipo de documento incorporando la información demandada.
  - Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos.
  - Interpretar con exactitud expresiones específicas del ámbito profesional.
  - Inferir el posible significado de palabras y expresiones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
  - Traducir el contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional.
  - Comprobar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable.
- CE2.6 Comprender la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro.
- CE2.7 Contextualizar la información traducida en textos escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico.
- CE2.8 Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.
- C3: Expresarse oralmente, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, demostrando claridad y detalle, en situaciones tipo no complejas del ámbito social y profesional, adecuando el discurso a la situación comunicativa.
- CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.
- CE3.2 En un supuesto práctico de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:
- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
  - Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
  - Utilizar el vocabulario correspondiente, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
  - Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
  - Ofrecer la información verbal de forma clara en un discurso comprensible.
- CE3.3 Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.
- CE3.4 Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, intercambiando información y opiniones
- CE3.5 Utilizar con corrección el léxico específico del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la

formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

C4: Mantener conversaciones comprensibles, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, comprendiendo y proporcionando explicaciones en situaciones habituales tipo, rutinarias del ámbito profesional.

CE4.1 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía en el registro lingüístico.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Expresarse con corrección, de manera comprensible, empleando las expresiones léxicas específicas adecuadas a la actividad profesional.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE4.2 Utilizar el vocabulario técnico adecuado en el marco de la actividad profesional, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita la comunicación, utilizando las expresiones técnicas habituales en las conversaciones con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE4.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada a la situación.
- Pedir disculpas comunicando de manera sucinta los errores cometidos.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades.
- Valorar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.
- Presentar la situación al superior responsable para que él se encargue de su resolución.

C5: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades laborales, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, de manera precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE5.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

- CE5.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.
- CE5.3 En un supuesto práctico de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:
- Identificar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
  - Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
  - Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional y una argumentación estructurada.
  - Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
  - Complimentar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
  - Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
  - Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.
  - Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.

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

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a CE5.3.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

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

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

### *Contenidos*

1. Comprensión del mensaje oral emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: movilización de información previa sobre tipo de tarea y tema, identificación del tipo textual, adaptando la comprensión al mismo, distinción de tipos de comprensión, formulación de hipótesis sobre contenido y contexto, reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos, reconocimiento del léxico escrito común, distinción y aplicación a la comprensión del texto oral, los significados y funciones específicos generalmente asociados a diversas estructuras sintácticas de uso común según el contexto de

comunicación, aspectos socioculturales y sociolingüísticos: convenciones sociales, normas de cortesía y registros; costumbres, valores, creencias y actitudes.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (recepción).

Patrones sonoros acentuales, rítmicos y de entonación.

2. Elaboración del mensaje oral emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Producción de textos orales: expresión e interacción.

Estrategias de producción.

Planificación: concebir el mensaje con claridad, distinguiendo su idea o ideas principales y su estructura básica, adecuar el texto al destinatario, contexto y canal.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje, tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos, paralingüísticos o paratextuales.

Lingüísticos: definir o parafrasear un término o expresión, pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente –gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal– y cualidades prosódicas convencionales.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico oral de uso común (producción).

3. Comprensión del mensaje escrito emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Comprensión de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de comprensión: identificación de información esencial, los puntos más relevantes y detalles importantes en textos, distinción de tipo de texto y aplicar las estrategias más adecuadas para comprender el sentido general, la información esencial, los puntos e ideas principales o los detalles relevantes del texto, aplicación a la comprensión del texto, los conocimientos sociolingüísticos, inferencia y formulación de hipótesis sobre significados a partir de la comprensión de distintos elementos, distinción de la función o funciones comunicativas principales del texto, reconocimiento del léxico escrito común y estructuras sintácticas de uso frecuente.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.

Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.

Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

4. Producción del mensaje escrito emitido en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico

Producción de textos escritos: expresión e interacción.

Estrategias de producción. Planificación: movilizar las competencias generales y comunicativas con el fin de realizar eficazmente la actividad profesional, localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Ejecución: expresar el mensaje con claridad ajustándose a los modelos y fórmulas de cada tipo de texto, reajustar la tarea o el mensaje tras valorar las dificultades y los recursos disponibles, apoyarse en y sacar el máximo partido de los conocimientos previos, ajustarse a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

Aspectos socioculturales y sociolingüísticos.  
Funciones comunicativas: iniciación y mantenimiento de relaciones personales y sociales.  
Estructuras sintáctico-discursivas: léxico escrito de uso común (producción).

*Parámetros de contexto de la formación*

Espacios e instalaciones

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

- Instalación de 3 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario básico, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## ANEXO X-a

**Correspondencia entre determinadas unidades de competencia suprimidas y sus equivalentes actuales en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales***Familia Profesional: Imagen Personal*

Unidad de competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de competencia equivalente en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC0351_2	NO	UC2685_2
UC0351_2	NO	UC2686_2

## ANEXO X-b

**Correspondencia entre unidades de competencia actuales y sus equivalentes suprimidas del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales***Familia Profesional: Imagen Personal*

Unidad de competencia actual del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)	Requisitos adicionales	Unidad de competencia suprimida del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (código)
UC2685_2	Además, debe tener acreditada la UC2686_2	UC0351_2
UC2686_2	Además, debe tener acreditada la UC2685_2	UC0351_2