

MANUAL TÉCNICO DE PROTOCOLOS DE PROCESOS DE PELUQUERÍA

Es un documento recopilatorio de todos los protocolos de los procesos que se realizan en una empresa y completa con formularios, autorizaciones, manuales de equipos, etc., que ayuden al correcto funcionamiento de las actividades que se realizan dentro del salón de peluquería.

ELEMENTOS Y PARTES DEL MANUAL TÉCNICO:

1. **Encabezamiento:** logo y nombre de la empresa.
2. **Índice:** donde se especifican todas las áreas del salón y lo que se realiza en cada una de ellas (gerencia, recepción, servicios profesionales, mantenimiento, limpieza, etc.) y los responsabilidades en cada área.
3. **Cuerpo:** funcionamiento de todas las áreas, descripción de tareas, ubicación, requerimientos en esa sección y los responsables de su ejecución así como sus supervisores. En esta parte es donde se clasificarán todos **los protocolos** de actuación con los procedimientos técnicos, de seguridad, higiene y medioambientales.

Dentro del cuerpo los protocolos estarán clasificados por áreas:

ÁREAS	PROTOCOLOS
Gerencia	<ul style="list-style-type: none">- Gestión contable y administrativa- Contabilidad- Recursos humanos- Gestión de servicios- Riesgos laborales- Emergencias y primeros auxilios
Recepción	<ul style="list-style-type: none">- Toma de citas- Reparto de personal- Elaboración de la ficha del cliente- Control de lencería y taquillas- Control de ventas y servicios a clientes- Seguimiento de clientes y personal- Registro de noticias, llamadas, agenda de visitas y documentos para el personal.- Seguridad- Arqueo o comprobación de caja- Facturación y contabilidad- Atención a las reclamaciones
Servicios profesionales	<ul style="list-style-type: none">- Higiene capilar- Procesos de análisis y diagnóstico- Procesos técnicos- Tratamientos capilares

Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones - Dispositivos no profesionales - Aparatología
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> - Despachos y oficinas - Vestuarios - Zonas comunes no profesionales - Zona de trabajo profesional en el salón - Almacén y laboratorio

4. **Precauciones y recomendaciones:** según la prevención de riesgos.
5. **Glosario:** con los términos técnicos que se usan en el manual.
6. **Anexos:** registros de protocolos y manuales de equipos y dispositivos.
7. **Apéndices.**

Este documento facilitará labores de auditoría, evaluación, control y vigilancia por parte de todo el personal del centro de trabajo concienciando a todos sus componentes incluidos jefes y encargados de la necesidad de realizar el trabajo de una forma adecuada.

Los manuales técnicos podrán crearse como documentos físicos que estarán ordenados y perfectamente almacenados siendo accesibles a todos los trabajadores del establecimiento.

Podrán crearse y almacenarse con medios informáticos. Actualmente hay gran variedad de programas informáticos de almacenamiento y gestión de datos.

PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN LOS SALONES DE PELUQUERÍA

Los protocolos de actuación en los servicios de peluquería son un conjunto de procedimientos y normas que establecen cómo deben llevarse a cabo las actividades dentro del salón. Estos protocolos aseguran la calidad del servicio, la seguridad y la satisfacción del cliente.

El esquema predeterminado de los protocolos de peluquería será de la siguiente forma, variando según el tipo de protocolo (cambio de forma temporal, cambio de color, ondulación permanente, desrizado permanente, etc.):

1. **Encabezamiento:** Título del protocolo como por ejemplo "*Protocolo de cambios de forma temporal*".
2. **Recepción del cliente:** Incluyen el proceso de bienvenida, la consulta inicial para entender las necesidades del cliente y la presentación de servicios. Se le observarán las principales características del cabello, su estilo propio (estilo de ropa, colores, complementos, etc.) y su forma de comportarse y expresarse para captar su personalidad y poder comunicarnos de forma adecuada.
3. **Estudio del cliente:** Se evalúan las necesidades y demandas del cliente (a través de entrevista), se realiza una evaluación del cabello y cuero cabelludo. Se analizan las características morfológicas para poder proponer un servicio adecuado aplicando técnicas de visajismo.
4. **Diagnóstico y realización de la propuesta del servicio:** Viabilidad del servicio, productos, técnicas que se seleccionan, tiempos de realización, orden de ejecución de los diferentes procesos que se necesitan realizar, procedimiento para cada servicio, profesionales que intervienen en la realización.
5. **Selección de medios técnicos:** Materiales y equipos necesarios para la realización de los servicios. Comprobar su estado e higiene y conservación para su preparación (por ej: cortar papel aluminio, comprobar si funciona la balanza digital, etc.). Comprobar que disponemos de los productos y su estado de conservación. Comprobar que la aparatología que se necesitará está en perfecto estado.
6. **Preparación del servicio y acomodación del cliente:** Se preparan de forma ordenada utensilios y materiales en los lugares adecuados para realizar el trabajo correctamente (por ej: carro auxiliar). Se prepara al cliente aplicando normas de acomodación y protección. También se protege el profesional y se seleccionan los productos necesarios para la realización de las técnicas.
7. **Realización del servicio:** Detallan los pasos a seguir en cada fase del proceso de realización para cada tipo de servicio (corte, coloración, cambios de forma, tratamientos, etc.), incluyendo técnicas y tiempos de espera. Los elementos que forman este apartado del protocolo son:

a) Procesos y procedimientos

*-Procesos son el conjunto de actividades que se realizan mediante una serie de recursos dando lugar a un servicio final. Transforman las entradas o **inputs** (materiales, equipamiento, documentación, métodos, recursos humanos, etc.) en salidas o **outputs** (productos o servicios creados en el desarrollo del proceso).*

-Procedimientos son los actos que se realizan ordenadamente en una sucesión cronológica con el fin de garantizar la calidad del servicio. Indica la forma de llevar a cabo el proceso (cómo realizarlo, cuándo, dónde y quién deberá realizarlo).

b) Secuenciación

*Una vez obtenidos los datos de un servicio, se ordenan y se generará una secuenciación reflejada en forma de **pasos, fases o subprocesos** para seguir un orden determinado y lógico.*

c) Temporalización

Se establece de forma detallada el tiempo de realización de un servicio que podrá ser de un valor exacto o aproximado (según las exigencias de la empresa). Dentro de este apartado se tendrá en cuenta:

- **El tiempo de exposición de los productos aplicados** (decolorantes, tintes, mascarillas, etc.).
- **La utilización de recursos que disminuyan los tiempos de exposición** (aparatos de calor, papeles aluminio, gorros plástico, etc.).
- **El tiempo de realización de los servicios** (teniendo en cuenta al profesional que lo realiza, las características del cabello como la longitud, cantidad, etc., el tipo de técnica, la cantidad de mechas por ejemplo, etc.).
- **La combinación y coordinación de los servicios** (por ejemplo cuando realizamos las mechas y el tinte al mismo tiempo).

d) Médios técnicos

Se establecerán los utensilios, productos y aparatos que son necesarios para realizar las distintas técnicas. Deberán estar en perfecto estado de higiene y conservación.

8. **Asesoramiento y despedida del cliente:** Asesoramiento del cliente con pautas del cuidado y mantenimiento de su cabello (cosméticos recomendados, técnicas de aplicación en higiene, peinado y secado, automasajes, hábitos de vida saludable).
9. **Registro de datos y valoración final:** Mostrar al cliente el resultado desde todos los ángulos, recoger la valoración del cliente, el estado del cabello y el resultado del servicio se acerca a las demandas del cliente. Se anotará todos estos datos en su ficha técnica (las desviaciones, errores y correcciones del proceso y lo que tendrá en cuenta para mejorar el servicio en su próxima visita al salón).

También puede incluirse un apartado de **higiene y seguridad**: Establecen las normas de limpieza y desinfección de herramientas y espacios, así como el uso de guantes y mascarillas cuando sea necesario.

Estos protocolos ayudan a mantener un ambiente profesional y seguro, asegurando que los/as clientes se sientan valorados y satisfechos con el servicio recibido.

OBJETIVOS DEL PROTOCOLO:

- a) Determinar cuál es la forma correcta y fiable para realizar los servicios.
- b) Garantizar la uniformidad y eficacia de los servicios del salón realizado por todos los trabajadores, incluso por todos los establecimientos de una misma empresa.
- c) Llevar a cabo una correcta gestión de la calidad.
- d) Crear un signo de identidad de la empresa personalizando la forma de realizar los servicios.

CARACTERÍSTICAS IMPRESCINDIBLES DE LOS PROTOCOLOS:

1. **Eficaz** (el protocolo debe asegurar los resultados esperados).
2. **Fiable** (con el mismo protocolo el resultado deberá ser el mismo).
3. **Reproductivo** (ofrecerá los mismos resultados cuando se repite su aplicación en circunstancias similares).
4. **Aplicable** (será útil para el fin que se persigue).
5. **Flexible** (en él se especificarán las excepciones conocidas y/o esperadas en su aplicación).