



## **PROGRAMA FORMATIVO**

### **Cosmetovigilancia y trazabilidad**

Marzo 2022

## IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

|  |                                  |
|--|----------------------------------|
| <b>Denominación de la especialidad:</b>    | COSMETOVIGILANCIA Y TRAZABILIDAD |
| <b>Familia Profesional:</b>                | QUÍMICA                          |
| <b>Área profesional:</b>                   | ANÁLISIS Y CONTROL               |
| <b>Código:</b>                             | QUIA09                           |
| <b>Nivel de cualificación profesional:</b> | 3                                |

### Objetivo general

Gestionar las reclamaciones sobre efectos adversos para la salud, desde el punto de vista de la normativa europea (Reglamento (CE) nº 1223/2009) atendiendo a la trazabilidad del producto cosmético, dentro de este contexto.

### Relación de módulos de formación

|                 |  |         |
|-----------------|--|---------|
| <b>Módulo 1</b> | Cosmetovigilancia. Implicaciones y protocolo                       | 8 horas |
| <b>Módulo 2</b> | Legislación aplicable y responsabilidades                          | 7 horas |
| <b>Módulo 3</b> | Recepción de la información  | 7 horas |
| <b>Módulo 4</b> | Información y documentación del caso                               | 7 horas |
| <b>Módulo 5</b> | Reclamaciones de efectos adversos                                  | 7 horas |
| <b>Módulo 6</b> | Acciones, seguimiento y cierre de la reclamación. Archivo de datos | 7 horas |
| <b>Módulo 7</b> | La práctica de la gestión de reclamaciones                         | 7 horas |

### Modalidades de impartición

**Presencial**

**Teleformación**

### Duración de la formación

**Duración total en cualquier modalidad de impartición** 50 horas

**Teleformación:** Duración total de las tutorías presenciales 0 horas

### Requisitos de acceso del alumnado

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Acreditaciones / titulaciones</b> | Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Título de Bachiller o equivalente</li><li>- Título de Técnico Superior (FP Grado Superior) o equivalente</li><li>- Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Superior</li><li>- Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad</li><li>- Certificado de profesionalidad de nivel 3</li><li>- Título de Grado o equivalente</li></ul> |
|--------------------------------------|---|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
|                                   | - Título de Postgrado (Máster) o equivalente   |
| <b>Experiencia profesional</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con la titulación de Grado, Postgrado o equivalente, se exigirá experiencia profesional vinculada con la fabricación de productos cosméticos de al menos 1 año.</li> <li>- Con el resto de las titulaciones, se exigirá experiencia profesional vinculada con la fabricación de productos cosméticos de al menos 3 años.</li> </ul> |
| <b>Modalidad de teleformación</b> | Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.   |

### Prescripciones de formadores y tutores

|   |  |
|---|--|
| <b>Acreditación requerida</b>                   | <p>Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciado, Ingeniero o el Título de Grado superior vinculado a ciencias de la salud o ciencias (ámbito químico).</li> <li>- Diplomado, Ingeniero Técnico el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes relacionados con ciencias de la salud o ciencias (ámbito químico).</li> </ul>   |
| <b>Experiencia profesional mínima requerida</b> | Experiencia reconocida de 5 o más años en plantas de fabricación de cosméticos o con vínculos directos con líneas de fabricación de productos cosméticos.  |
| <b>Competencia docente</b>                      | <p>Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo o equivalente, o tener formación en metodología didáctica para adultos (mínimo 300 horas).</li> <li>- Acreditar una experiencia docente de al menos 300 horas en modalidad presencial.</li> <li>- Titulaciones universitarias de Psicología, Pedagogía, o Psicopedagogía, Máster Universitario de Formación de Formadores u otras acreditaciones oficiales equivalentes.</li> </ul> |
| <b>Modalidad de teleformación</b>               | Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.   |

### Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

| <b>Espacios formativos</b> | <b>Superficie m<sup>2</sup> para 15 participantes</b> | <b>Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)</b> |
|----------------------------|---|--|
| Aula polivalente           | 30 m <sup>2</sup>                                     | 2 m <sup>2</sup> / participante                                      |

| <b>Espacios formativos</b> | <b>Equipamiento</b>   |
|----------------------------|---|
| Aula polivalente           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa y silla para el formador</li> <li>- Mesas y sillas para el alumnado</li> <li>- Material de aula</li> <li>- Pizarra</li> <li>- PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador</li> </ul> |

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m<sup>2</sup>/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

### **Aula virtual**

Si se utiliza el aula virtual han de cumplirse las siguientes indicaciones.

|  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Características</b></li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>- La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones.</li><li>- Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.</li></ul> |
|--|

Para impartir la formación en **modalidad de teleformación**, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

### **Plataforma de teleformación:**

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

#### • **Infraestructura**

- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
  - a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
  - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

#### • **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que

el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.
- **Servicios y soporte**
  - Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
  - Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
  - Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interactuar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

### **Material virtual de aprendizaje:**

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.

- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 1223 Directores de investigación y desarrollo
- 2140 Farmacéuticos
- 2413 Químicos.
- 24211028 Bioquímicos
- 24211055 Farmacólogos.
- 2431 Ingenieros industriales y de producción
- 2435 Ingenieros químicos
- 2461 Ingenieros técnicos industriales y de producción
- 2465 Ingenieros técnicos químicos
- 2469 Ingenieros técnicos no clasificados bajo otros epígrafes
- 3121 Técnicos en ciencias físicas y químicas.
- 3141 Técnicos en ciencias biológicas (excepto en áreas sanitarias)
- 3160 Técnicos de control de calidad de las ciencias físicas, químicas y de las ingenierías.
- 3204 Supervisores de industrias química y farmacéutica

### Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

### Centro móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil

## DESARROLLO MODULAR

### MÓDULO DE FORMACIÓN 1: COSMETOVIGILANCIA. IMPLICACIONES Y PROTOCOLO

#### OBJETIVO

Analizar el concepto de cosmetovigilancia atendiendo a sus implicaciones, utilidad y alcance, y delimitándolo frente a la vigilancia de mercado.

**DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:** 8 horas

**Teleformación:** Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

##### Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Análisis de la cosmetovigilancia
- Diferenciación con la vigilancia de mercado de cosméticos
- Conocimiento de las bases previas: la farmacovigilancia
- Utilidad y alcance de la cosmetovigilancia y de la vigilancia de mercado.

##### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Concienciación de la importancia del concepto de cosmetovigilancia
- Desarrollo de las capacidades necesarias para supervisar a otros (comunicación, planificación, organización, coordinación, liderazgo) a la hora de aplicar en el puesto de trabajo la cosmetovigilancia.

### MÓDULO DE FORMACIÓN 2: LEGISLACIÓN APLICABLE Y RESPONSABILIDADES

#### OBJETIVO

Conocer, manejar y aplicar la normativa relativa a las reclamaciones de efectos adversos para la salud, teniendo en cuenta la trazabilidad del producto cosmético, así como las responsabilidades del fabricante, distribuidor o importador del producto cosmético.

**DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:** 7 horas

**Teleformación:** Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

##### Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Análisis de la normativa relativa a las reclamaciones de efectos adversos de los productos cosméticos
  - Reglamento CE 1223/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de noviembre de 2009 sobre Productos Cosméticos.
  - Real Decreto 85/2018 de España.
  - Directrices europeas de evaluación de efectos adversos.
  - Norma ISO 22716. Buenas Prácticas de Fabricación de Productos Cosméticos.

- Responsabilidades: fabricante (fabricante físico subcontratado), distribuidor, importador.
  - Otros participantes en la cosmetovigilancia: usuarios y profesionales de la cosmética, profesionales de la salud, Autoridades Nacionales y Comunitarias.
  - Reclamaciones y retirada del mercado en NORMA ISO 22716. Punto 14. Principios, reclamaciones del producto y retirada del producto.
- Discriminación entre las distintas casuísticas para su correcta aplicación.

#### **Habilidades de gestión, personales y sociales**

- Rigurosidad en la aplicación de la normativa europea (Reglamento (CE) nº 1223/2009) y la legislación que se ha de aplicar en los casos de efectos adversos para la salud.
- Concienciación de las responsabilidades del fabricante, distribuidor o importador del producto cosmético con relación a los posibles efectos adversos para la salud de los productos de perfumería y cosméticos.
- Desarrollo de las capacidades necesarias para supervisar en la aplicación de esta legislación.



**OBJETIVO**

Gestión de la de la información/reclamación relativa a efectos adversos para la salud, de los productos de perfumería y cosméticos, en la fase de recepción de esta.

**DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:**

7 horas

**Teleformación:**

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

---

**Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas**

- Gestión y procedimientos de la información recibida relativa a reclamaciones sobre efectos adversos para la salud, desde el punto de vista de la normativa europea (Reglamento (CE) nº 1223/2009).
  - Atención al consumidor. Fuentes de información e inputs del sistema.
  - Inicio de la comunicación: atención telefónica. Desarrollo de habilidades de escucha activa. Atención por escrito. Fidelización del cliente: feed-back positivo
  - Registro de la información: cuestionario inicial
  - Suficiencia y validación de la información
  - Protección de datos de carácter personal.
  - Codificación de la información.

**Habilidades de gestión, personales y sociales**

- Agilidad en la aplicación del procedimiento de gestión de la información recibida relativa a reclamaciones de efectos adversos para la salud de los productos de perfumería y cosméticos aplicando la normativa europea (Reglamento (CE) nº 1223/2009)
- Asimilación de la importancia de la aplicación en el puesto de trabajo del conocimiento sobre la gestión de las reclamaciones sobre efectos adversos para la salud, desde el punto de vista de la normativa europea (Reglamento (CE) nº 1223/2009).
- Desarrollo de las capacidades necesarias para supervisar a otros (comunicación, planificación, organización, coordinación, liderazgo) a la hora de gestionar la información recibida relativa a las reclamaciones aplicando la normativa europea (Reglamento (CE) nº 1223/2009).

**OBJETIVO**

Recopilar y tratar la información y documentación necesaria para la correcta gestión del caso.

**DURACIÓN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:**

7 horas

**Teleformación:**

Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

---

**Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas**

- Análisis de la información y documentación necesaria para la correcta gestión del caso.
  - Reclamaciones de efectos adversos para la salud: identificación. Incidentes por mala utilización: teoría de señales.
  - Registro para gestión: apertura de un expediente de reclamación.
  - Los componentes básicos de un expediente.
  - Evaluación (gravedad) y clasificación (causalidad) de las reclamaciones de efectos adversos para la salud.
  - Elementos del Procedimiento Normalizado de Trabajo (PNT) de Reclamaciones.

**Habilidades de gestión, personales y sociales**

- Agilidad y destreza en el manejo de la información y documentación necesaria para la correcta gestión del caso.
- Asimilación de la importancia de la aplicación en el puesto de trabajo del conocimiento sobre la información y documentación para la gestión de las reclamaciones.
- Desarrollar las capacidades necesarias para supervisar a otros (comunicación, planificación, organización, coordinación, liderazgo) a la hora de gestionar la información y documentación relacionado con el caso de posibles efectos adversos.

## MÓDULO DE FORMACIÓN 5: RECLAMACIONES DE EFECTOS ADVERSOS

### OBJETIVO

Gestionar las posibles reclamaciones de efectos adversos, síntomas y casuísticas más comunes.

### DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

7 horas

**Teleformación:** Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento de los posibles efectos adversos, síntomas y casuísticas más comunes con relación a los siguientes productos:
  - Síntomas evocativos identificados en productos cosméticos.
  - Productos para el baño y la higiene. Productos infantiles.
  - Productos para los ojos.
  - Tintes capilares y permanentes.
  - Lacas y sprays.
  - Otros productos.
  - Categorías de riesgos en productos cosméticos.

#### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Agilidad en el reconocimiento de los posibles efectos adversos, síntomas y casuísticas más comunes de los productos cosméticos.
- Asimilación de la importancia de la aplicación en el puesto de trabajo del conocimiento sobre los posibles efectos adversos, síntomas y casuísticas más comunes de los productos cosméticos.
- Desarrollo de las capacidades necesarias para supervisar a otros (comunicación, planificación, organización, coordinación, liderazgo) a la hora gestionar e identificar de forma temprana los posibles efectos adversos, síntomas y casuísticas más comunes de los productos cosméticos.

**OBJETIVO**

Realizar correctamente las acciones de seguimiento del caso, cierre de la reclamación y archivo de la misma.

**DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:**

7 horas

**Teleformación:** Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

---

**Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas**

- Procedimiento de acciones de seguimiento del caso, cierre de la reclamación y archivo de la misma.
  - Acciones preventivas. Seguimiento y cierre de la acción.
  - Acciones correctivas. Seguimiento y cierre de la acción
  - Información a las Autoridades.
  - Obligaciones de información al consumidor.
  - Informes internos y de mejora del producto.
  - Evaluación de la seguridad: reevaluación por el evaluador en el expediente informativo.
  - Evaluación de tendencias o detección de señales.
  - Seguimiento y cierre de la reclamación.
  - Establecimiento de procedimientos de archivo.

**Habilidades de gestión, personales y sociales**

- Agilidad y destreza en la realización de las acciones de seguimiento del caso, cierre de la reclamación y archivo de esta
- Asimilación de la importancia de la aplicación en el puesto de trabajo del conocimiento sobre las acciones de seguimiento del caso, cierre de la reclamación y archivo de la misma.
- Desarrollo de las capacidades necesarias para supervisar a otros (comunicación, planificación, organización, coordinación, liderazgo) a la hora de realizar el procedimiento de acciones de seguimiento del caso, cierre de la reclamación y archivo de la misma.

## MÓDULO DE FORMACIÓN 7: LA PRÁCTICA DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES

### OBJETIVO

Aplicar la gestión de posibles efectos adversos para la salud, desde el punto de vista de la normativa europea (Reglamento (CE) nº 1223/2009) y de la importancia de la trazabilidad del producto cosmético en este contexto.

**DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:** 7 horas

**Teleformación:** Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

---

#### Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Resolución práctica de las posibles reclamaciones que pudieran darse sobre efectos adversos para la salud, desde el punto de vista de la normativa europea (Reglamento (CE) nº 1223/2009), y la importancia de la trazabilidad del producto cosmético en este contexto.
  - Aplicación de la normativa europea.

#### Habilidades de gestión, personales y sociales

- Proactividad en la toma de decisiones necesarias para gestionar con agilidad posibles reclamaciones sobre efectos adversos provocados por un producto cosmético aplicando la normativa europea (Reglamento (CE) nº 1223/2009).
- Desarrollo de las capacidades necesarias para supervisar a otros (comunicación, planificación, organización, coordinación, liderazgo) a la hora de gestionar las posibles reclamaciones que pudieran darse sobre efectos adversos para la salud, desde el punto de vista de la normativa europea (Reglamento (CE) nº 1223/2009), y la importancia de la trazabilidad del producto cosmético en este contexto.

## **EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA**

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.
- El centro formativo deberá extender un diploma o certificado de asistencia y evaluación positiva correspondiente con la formación recibida o que acredite la formación recibida.