



TABLA 8: C.E y C. Básicos

Resultado de Aprendizaje	RA 1. Implementa pautas de atención al cliente aplicando técnicas comerciales	1. Implementación de pautas de atención al cliente:	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se han reconocido las fases del protocolo de atención al cliente desde la recepción hasta la despedida.	- La atención al cliente. Protocolo de atención en las distintas fases del proceso: la acogida, el seguimiento y la despedida.	Contenidos Básicos	Realiza las fases del proceso: la acogida, el seguimiento y la despedida.	
	b) Se han establecido las normas sobre la higiene, indumentaria e imagen del profesional	- Imagen y profesionalidad: la imagen personal del profesional como imagen de empresa: higiene, maquillaje, peinado, indumentaria y accesorios, entre otros.		Aplica la imagen personal del profesional como imagen de empresa	Higiene, maquillaje, peinado, indumentaria y accesorios, entre otros



	c) Se han obtenido los indicadores de calidad en el proceso de atención al cliente.	El profesional y la prestación del servicio		Reconoce los factores de calidad en la prestación del servicio	
	d) Se han relacionado las características de los servicios de imagen personal con las medidas de atención al cliente.	Los tratamientos integrales como servicios estéticos. Características de los servicios. Tipos de servicios		Información de los distintos tratamientos, servicios y productos	Autonomía, capacidad organizativa, iniciativa positiva.
	e) Se han especificado las secuencias de actuación en la creación de nuevos tratamientos estéticos.	- Los tratamientos integrales como servicios estéticos. Características de los servicios. Tipos de servicios		Realiza adaptación personalizada de tratamientos	
	f) Se han caracterizado los medios de publicidad y comunicación internos y externos en una empresa de estética	- Conoce técnicas de publicidad y promoción de ventas		Aplicación de técnicas de publicidad y promoción de ventas: actividades de promoción, confección de ofertas, etc.	
	g) Se han seleccionado los instrumentos de promoción de productos y servicios estéticos			Aplicación de técnicas de venta	Aplicar técnicas de comunicación



	h) Se han establecido las etapas para el diseño de una campaña de promoción.	- Identificación de los canales de comercialización más frecuentes en las actividades estéticas.		Determinar las etapas de una campaña promocional	
	i) Se han determinado las fases de la venta.	- Estrategias comerciales en la venta de tratamientos integrales: fases.		Hacer demostraciones de venta	



Resultado de Aprendizaje	RA2. Gestiona las instalaciones, los medios técnicos y materiales y los recursos humanos, integrando los elementos de la red logística del establecimiento.	2. Gestión de instalaciones, medios técnicos y materiales:	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
				Identifica los elementos que constituyen la cabina de estética	
Criterios de Evaluación	a) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje y otros.	<ul style="list-style-type: none"><li>- La cabina de estética para tratamientos de estética integral.</li><li>- Criterios funcionales y comerciales en los espacios: recepción y espera, higiene, almacén, trabajo, descanso, servicios complementarios etc.</li></ul>	Contenidos Básicos		



	b) Se han establecido las condiciones ambientales en la zona de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"><li>- La cabina de estética para tratamientos de estética integral</li><li>- Adecuación de la cabina al servicio estético: colores, mobiliario, complementos, lencería, luz, temperatura, música, etc.</li></ul>		Adecua la cabina al servicio estético	
	c) Se han identificado los puestos de trabajo en los establecimientos estéticos.	<ul style="list-style-type: none"><li>- La cabina de estética para tratamientos de estética integral</li><li>- Distribución de espacios en relación con los servicios y tratamientos.</li></ul>		Distribuye el espacio	
	d) Se han establecido los criterios para la asignación efectiva de actividades a cada puesto de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"><li>- La programación de actividades. Control de agenda: organización de la agenda, manual y con soporte informático.</li></ul>		Programa actividades y organiza su tiempo	



	e) Se ha caracterizado el control de existencias de cosméticos y materiales que se emplean en los tratamientos estéticos.	- Logística y almacenamiento. Control de existencias. Criterios para el almacenamiento de cosméticos, útiles y materiales.		Realiza un control de stock y almacenamiento de cosméticos, útiles y materiales	
	f) Se ha elaborado un sistema de gestión de compras, proveedores y mantenimiento.	- Las compras: selección de proveedores. Planificación de las compras.		Selecciona y planifica las compras	
	g) Se han especificado las características y los elementos que conforman el área de desinfección.	- Criterios de selección y aplicación de técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles usados en los tratamientos de estética integral. El área de desinfección.		Selecciona de técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles	
	h) Se ha proyectado un plan de limpieza, higiene y desinfección.	- Gestión del mantenimiento de equipos técnicos empleados en tratamientos de estética.		Aplicade técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles	



Resultado de Aprendizaje	RA3. Realiza el examen estético, aplicando procedimientos de análisis y utilizando técnicas de comunicación.	3. Realización del análisis estético	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se han justificado los datos de la ficha técnica.	- Documentación técnica. Protección de datos. Archivo o fichero de la documentación.	Contenidos Básicos	Realiza documentación técnica	Interactuación con el cliente profesional
	b) Se han reconocido las pautas a seguir en los protocolos de acomodación	- Aplicación de protocolos de acomodación del usuario.		Aplica protocolos de acomodación del usuario	Actitud profesional.
	c) Se ha establecido un cuestionario para la obtención de datos que tienen relevancia en el estudio estético.	- Aplicación de técnicas de comunicación. La entrevista.			Comunicación profesional
	d) Se ha reconocido la actitud profesional como factor de calidad de los servicios estéticos.	- Actitud profesional.		Aplica las actitudes profesionales	Predisposición positiva hacia las actitudes profesionales



	e) Se han analizado las distintas variables que determinan un protocolo personalizado.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicación de protocolos de técnicas de análisis de alteraciones estéticas:<ul style="list-style-type: none"><li>• Preparación de útiles y aparatos.</li><li>• Preparación de la modelo.</li><li>• Preparación de la piel.</li><li>• Utilización de medios de análisis.</li><li>• Complimentación y archivo de la ficha técnica de análisis.</li></ul></li></ul>		Aplica protocolos de técnicas de análisis de alteraciones estéticas	Resolutivo en la aplicación de protocolos
	f) Se han distinguido las técnicas para el análisis estético de la zona a tratar.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis estético personalizado para tratamientos de estética integral. Análisis de demandas y expectativas del cliente.</li></ul>		Aplica técnicas de análisis estético y analiza de demandas y expectativas del cliente	Relaciona demandas y necesidades del cliente





Resultado de Aprendizaje	RA4. Elabora el tratamiento estético personalizado justificando la selección de los medios y sus interacciones.	4. Diseño de tratamientos estéticos personalizados:	Bloque de contenidos		
				Saber Hacer	Saber Estar



Criterios de Evaluación	a) Se han establecido los criterios de clasificación de los tratamientos integrales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Clasificación de tratamientos.<ul style="list-style-type: none"><li>• Por localización: facial, corporal.</li><li>• Según alteración a tratar: (deshidratación, flacidez, obesidad, celulitis y acné, entre otras).</li><li>• Según tipología cutánea: (seca y grasa, entre otros),</li><li>• Según efecto deseado (reafirmante, antiestrés, hidratante, nutritivo y despigmentante, entre otros),</li><li>• Según la situación fisiológica: (embarazo, post-parto y envejecimiento, entre otras).</li><li>• Según aparatología empleada, sexo y marketing (efecto lifting, satén), entre otros.</li></ul></li></ul>	Contenidos Básicos	Realiza justificación de los tratamientos estéticos según los criterios de clasificación de los tratamientos	
-------------------------	---	--	--------------------	--	--



	b) Se han determinado los medios y recursos necesarios.	Conoce los medios y recursos necesarios		Selecciona los medios y recursos necesarios para la realización de tratamientos	
	c) Se han establecido los criterios de selección de los equipos técnicos y accesorios.	Criterios de selección de aparatología empleada en tratamientos estéticos faciales y corporales.		Aplica criterios de selección de aparatología	
	d) Se han identificado las características de las técnicas manuales y su forma de aplicación.	Criterios de selección de técnicas manuales empleadas en tratamientos estéticos faciales y corporales.		Aplica criterios de selección de técnicas manuales en tratamientos estéticos faciales y corporales.	
	e) Se han distinguido las pautas de preparación y manipulación de los cosméticos.	Criterios de selección de cosméticos indicados para tratamientos integrales: Pautas de preparación y manipulación. Métodos de aplicación.		Aplica criterios de selección de cosméticos. Prepara, manipula y aplica cosméticos indicados para tratamientos integrales	



	f) Se han identificado las incompatibilidades y efectos sinérgicos entre las técnicas que se integran en los tratamientos.	Criterios de integración de los medios técnicos, manuales y cosmetológicos. Efectos sumativos: la sinergia. Efectos antagónicos: incompatibilidades entre ellos.		Aplica los criterios de integración de los medios técnicos, manuales y cosmetológicos	
	g) Se ha justificado el protocolo de aplicación de los tratamientos personalizados.			Realiza protocolos personalizados de tratamientos de estética integral: interpretación de los datos obtenidos del análisis estético y de los informes profesionales.	
	h) Se han tenido en cuenta las necesidades/demandas del cliente en el diseño del protocolo personalizado.	Identifica necesidades/ demandas y características del cliente		Adecuación a las necesidades/ demandas y características del cliente	Adecuación a las características del cliente



Resultado de Aprendizaje	RA5. Aplica protocolos personalizados de tratamientos estéticos faciales y corporales coordinando las técnicas cosmetológicas, electroestéticas y manuales.	5. Ejecución de tratamientos estéticos integrales:	Bloque de contenidos		
				Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se han determinado pautas de información al cliente sobre el tratamiento estético, técnicas, efectos y sensaciones..	Información técnica al cliente sobre el proceso: tiempo de duración por sesión, número de sesiones, expectativas, precio, ofertas, etc.	Contenidos Básicos	Informar al cliente	Técnicas de comunicación
	b) Se ha justificado la acomodación y protección del cliente según criterios de confortabilidad y seguridad	Organización de la ejecución de tratamientos faciales y corporales personalizados		Técnicas de preparación	
	c) Se han identificado las posturas, movimientos y actitudes que se deben adoptar durante la ejecución del tratamiento.	Organización de la ejecución de tratamientos faciales y corporales personalizados.		Higiene postural en el tratamiento estético	

	d) Se han aplicado las técnicas previas al tratamiento según protocolo.	Organización de la ejecución de tratamientos faciales y corporales personalizados.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas previas: preparación de la zona: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación del modelo: ergonomía, protección de ropa, ojos, pelo, etc.</li> <li>• Limpieza de la zona, etc.</li> </ul> </li> </ul>	
	e) Se ha justificado la elección de programas y parámetros de las técnicas a emplear.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Particularidades del protocolo personalizado: secuenciación de técnicas, regulación de parámetros, temporalización.</li> </ul>		<p>Seleccionar programas y parámetros</p>	<p>Criterio y rigor en la elección de parámetros</p>
	f) Se ha secuenciado el tratamiento, combinando las técnicas electroestéticas, manuales y cosmetológicas seleccionadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Combinación de técnicas electroestéticas, manuales y cosmetológicas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de tratamientos faciales.</li> <li>Aplicación de tratamientos corporales.</li> </ul>	



	g) Se han establecido técnicas de finalización del tratamiento (protección, maquillaje, etc.).	- Técnicas de finalización		- Aplicación de tratamientos faciales. Aplicación de tratamientos corporales.	
	h) Se han determinado las pautas de asesoramiento.	- Asesoramiento post-tratamiento: pautas de vida saludable, posibles efectos secundarios y precauciones.		Realizar el asesoramiento post- tratamiento en cuanto a hábitos saludables	Importancia de la atención al cliente
	i) Se han relacionado las recomendaciones cosméticas con los cuidados personales fuera de la cabina.	- Pautas de aplicación de cosméticos de uso personal.		Realizar el asesoramiento respecto a cuidados cosméticos	Importancia de emplear técnicas de comunicación



Resultado de Aprendizaje	RA6. Planifica la aplicación de cuidados estéticos anteriores y posteriores a los tratamientos de cirugía y medicina estética, siguiendo el procedimiento personalizado.	6. Planificación de la aplicación de cuidados estéticos anteriores y posteriores a los tratamientos de cirugía y medicina estética:	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se han interpretado los informes y la prescripción médica.	- Interpretación de informes y prescripción médica.	Contenidos Básicos	Interpretar informes	
	b) Se han caracterizado la acomodación y las medidas de protección personal y del cliente en los procesos de tratamientos pre y post-medicina estética.	Pautas de acomodación y medidas de protección del profesional y del cliente		Reconocer las pautas de acomodación y medidas de protección del profesional y del cliente	





	c) Se han reconocido los efectos que producen las técnicas de los tratamientos de pre y post-medicina estética.	Tratamientos y técnicas específicas en cuidados estéticos pre-medicina estética. Indicaciones y contraindicaciones.  Tratamientos y técnicas específicas en cuidados estéticos post-medicina estética. Indicaciones y contraindicaciones.		Caracterizar los efectos de las técnicas	
	d) Se han justificado las posturas, movimientos y actitudes que se deben mantener durante la ejecución del tratamiento.	Diseño del protocolo personalizado.		Ergonomía e higiene postural	
	e) Se han identificado las técnicas previas.	Selección de aparatología, cosmetología, técnicas manuales, otras técnicas		Secuenciación del proceso.	



	f) Se ha aplicado el tratamiento pre-medicina estética según el protocolo establecido combinando las técnicas y tratamientos de hidratación, regeneración, mejora de la elasticidad, vascularización, otras en condiciones de higiene y seguridad.	Combinación de técnicas manuales, cosmetológicas y electroestéticas. Fases del proceso. Precauciones.		Procesos de ejecución de tratamientos y técnicas específicas en cuidados estéticos pre-medicina estética.	Resolutivo en la aplicación de protocolos
	g) Se ha aplicado el tratamiento post-medicina estética según el protocolo establecido, combinando las técnicas, electroestéticas, cosmetológicas y manuales en condiciones de higiene y seguridad.	Combinación de técnicas manuales, cosmetológicas y electroestáticas. Fases del proceso. Precauciones		Procesos de ejecución de tratamientos y técnicas específicas en cuidado post-medicina estética	Resolutivo en la aplicación de protocolos
	h) Se han planificado medidas de evaluación de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejos para seguir en el domicilio.</li> <li>- Coordinación con los profesionales del ámbito sanitario.</li> </ul>		Realizar la planificación para evaluar resultados de ellos tratamientos	Adecuación a las características del cliente



Resultado de Aprendizaje	RA7. Evalúa y valora los resultados de los servicios de estética proponiendo medidas de corrección.	7. Valoración de la calidad de los servicios de estética y belleza:	Bloque de contenidos	Saber Hacer	Saber Estar
Criterios de Evaluación	a) Se han identificado los aspectos que han de ser evaluados por ser determinantes en la calidad del servicio prestado.	Técnicas para corregir las desviaciones producidas en los diferentes servicios de estética y belleza.	Contenidos Básicos	Aplicación de técnicas para corregir las desviaciones producidas en los diferentes servicios de estética y belleza.	
	b) Se han identificado las principales causas que pueden dar lugar a deficiencias en el servicio prestado.	Principales causas de deficiencias en los servicios estéticos básicos		Reconocimiento de las causas que provocan deficiencias en la prestación del servicio	



	c) Se han formulado preguntas tipo que permitan detectar el grado de satisfacción del cliente, tanto por el resultado final obtenido, como por la atención personal recibida.	Técnicas para detectar el grado de satisfacción del cliente		Aplicación de Técnicas para detectar el grado de satisfacción del cliente. Encuestas.	Observación y comunicación.
	d) Se han propuesto medidas correctoras para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción de los usuarios.			Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente.	
	e) Se han realizado supuestos prácticos de valoración de los resultados.			Realizar supuestos prácticos de valoración de los resultados.	Valoración de los resultados obtenidos.
	f) Se ha identificado el proceso a seguir ante una reclamación.	Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias. Tramitación y gestión.		Aplicación de técnicas de resolución de quejas y reclamaciones.	