

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje

<i>Familia Profesional:</i>	<i>Imagen Personal</i>
<i>Nivel:</i>	<i>2</i>
<i>Código:</i>	<i>IMP120_2</i>
<i>Estado:</i>	<i>BOE</i>
<i>Publicación:</i>	<i>RD 1087/2005</i>

Competencia general

Aplicar técnicas de higiene facial y corporal, depilación, maquillaje y técnicas de ventas de productos y servicios, observando las pautas precisas para el manejo y selección de las diferentes técnicas estéticas en condiciones de seguridad, higiene y desinfección, atendiendo a las necesidades y demandas de los clientes.

Unidades de competencia

- UC0354_2:** Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje en condiciones de seguridad, salud e higiene.
- UC0065_2:** MEJORAR LA ARMONÍA DEL ROSTRO CON ESTILOS DE MAQUILLAJE SOCIAL
- UC0355_2:** Aplicar técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal.
- UC0345_1:** ELIMINAR POR PROCEDIMIENTOS MECÁNICOS Y DECOLORAR EL VELLO
- UC0352_2:** ASESORAR Y VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad en pequeñas y medianas empresas de estética o peluquería por cuenta propia o ajena, en centros de belleza, SPA, cabinas de belleza en hoteles y cabinas en peluquerías.

Sectores Productivos

Sector servicios de estética y peluquería. Establecimientos de ventas de cosméticos y/o aparatos, en la sección de cosmética general y firmas de cosmética de centros comerciales.

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.

- Depilador/a
- Esteticista
- Maquillador/a
- Asesor/a de ventas de artículos cosméticos y servicios estéticos
- Demostrador/a de productos cosméticos

Formación Asociada (510 horas)

Módulos Formativos

- MF0354_2:** Seguridad y salud en servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje (150 horas)
- MF0065_2:** MAQUILLAJE SOCIAL (90 horas)
- MF0355_2:** Higiene e hidratación facial y corporal (120 horas)
- MF0345_1:** DEPILACIÓN MECÁNICA Y DECOLORACIÓN DEL VELLO (90 horas)
- MF0352_2:** ASESORAMIENTO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL (60 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje en condiciones de seguridad, salud e higiene.

Nivel: 2

Código: UC0354_2

Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Comunicarse con el cliente para obtener información sobre sus necesidades y expectativas y ofrecerle los servicios de la empresa adecuándolos a sus características.

CR1.1 El cliente es recibido respetando las normas internas de la empresa en cuanto a las normas de atención del mismo.

CR1.2 El cliente es acomodado en las condiciones idóneas para la identificación de sus necesidades y para el examen de la piel.

CR1.3 Las necesidades del cliente se identifican, para determinar los productos y/o servicios que pueden satisfacerle, utilizando técnicas de preguntas guiadas y de escucha activa, e introduciendo, en su caso, esta información en los medios de gestión de la información adecuados.

RP2: Observar las características anatomo-fisiológicas del cliente y su estilo para seleccionar los servicios estéticos y atenderle de acuerdo a sus demandas y necesidades.

CR2.1 Las características de la piel del cliente se evalúan, identificando sus necesidades.

CR2.2 Los aparatos de diagnóstico: lupa, microvisor, microcámara, sebómetro, medidor del grado de hidratación, o bien otros, se utilizan para la observar del estado de la piel y para la detectar posibles alteraciones.

CR2.3 Las alteraciones que puedan suponer una contraindicación para la realización de los servicios de estética son identificadas para la elección de una técnica o cosmético determinado.

CR2.4 Se identifican las alteraciones de la piel que puedan ser objeto de tratamiento por otro profesional.

CR2.5 El diagnóstico profesional se realiza a partir del análisis y la valoración de la información obtenida.

CR2.6 Los datos obtenidos se registran en la ficha técnica del cliente.

RP3: Seleccionar cosméticos adecuados para la realización de servicios de estética teniendo en cuenta las demandas y las características cutáneas del cliente.

CR3.1 El tipo y el estado de la piel se identifican para establecer criterios que permitan seleccionar los cosméticos precisos en los servicios estéticos que se le van a realizar al cliente.

CR3.2 Las posibles alteraciones que presente la piel del cliente se observan y analizan con el fin de adecuar los cosméticos a sus características.

CR3.3 Los criterios de selección de cosméticos para la higiene e hidratación de la piel del cliente se establecen, teniendo en cuenta el tipo de piel y sus posibles alteraciones, así como la forma cosmética, los principios activos y los mecanismos de actuación y efectos de cada cosmético.

CR3.4 Los cosméticos específicos para la depilación mecánica, decoloración del vello y post-depilación, se seleccionan en función de su composición, acción y de las características de la piel y del vello del cliente

CR3.5 Los criterios de selección de cosméticos decorativos, se establecen para la realización del maquillaje social, en función de su composición, propiedades, indicaciones y características del cliente.

CR3.6 Las operaciones físico-químicas básicas, para la preparación y la manipulación de los cosméticos, se realizan en condiciones de seguridad e higiene adecuadas.

RP4: Seleccionar y preparar los aparatos para la realización de servicios de estética teniendo en cuenta las características cutáneas del cliente.

CR4.1 Los aparatos necesarios se seleccionan y preparan para la realización del servicio de estética demandado por el cliente.

CR4.2 La aparatología empleada se revisa con el fin de verificar que se encuentra en perfecto estado y que reúne las condiciones de seguridad adecuadas para su uso.

CR4.3 Los métodos y aparatos para la desinfección y esterilización de los aparatos, útiles, accesorios y materiales se seleccionan, según del material en que estén fabricados y el uso al que se destinen.

CR4.4 Los aparatos, útiles, accesorios y materiales que se han utilizado se limpian, desinfectan y esterilizan, si procede, después de cada servicio.

CR4.5 Los aparatos, útiles, accesorios y materiales se desinfectan o esterilizan, según el uso al que estén destinados antes de cada servicio.

CR4.6 El cliente es informado de los protocolos de desinfección y esterilización empleados en la empresa y las garantías que proporcionan al servicio estético que se va a realizar.

RP5: Atender al cliente durante la realización de los servicios de estética que se le presten en el salón.

CR5.1 El cliente recibe información de los servicios que se le van a prestar y del tiempo total aproximado que se invertirá en su realización.

CR5.2 El cliente es informado del proceso que se le va a realizar y de las sensaciones que va a tener durante la aplicación de las diferentes técnicas.

CR5.3 El cliente es acomodado en la posición ergonómica adecuada respetando las normas de seguridad, higiene y salud y se procura en todo momento su bienestar y comodidad.

CR5.4 El cliente es protegido con las medidas específicas que se requieran en cada uno de los servicios observando el cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias básicas en batas, toallas, cinta o gorro de material plástico, protectores de papel.

RP6: Aplicar técnicas de primeros auxilios ante posibles situaciones de emergencia que se puedan producir durante la aplicación de servicios estéticos.

CR6.1 Al cliente se le realizan las preguntas oportunas sobre las condiciones generales de salud que pudieran hacer pensar en posibles reacciones adversas durante los procesos de estética.

CR6.2 Las condiciones del cliente se observan durante la prestación del servicio, aplicando las medidas oportunas en caso de reacciones adversas a cosméticos.

CR6.3 Los primeros auxilios se aplican al cliente si fuera necesario, o bien se avisa al servicio de urgencias o se procede a su traslado a un centro sanitario.

RP7: Evaluar la calidad del proceso y el resultado de los servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje.

CR7.1 Los protocolos de comunicación se aplican atendiendo a los parámetros de calidad establecidos.

CR7.2 Las normas de control de calidad se aplican para optimizar el servicio siguiendo la normativa vigente sobre instalaciones, medios técnicos y productos.

CR7.3 El grado de satisfacción del cliente con el servicio prestado se evalúa mediante técnicas de observación, anotando las posibles incidencias.

CR7.4 En caso necesario se proponen medidas correctoras para optimizar los servicios prestados y mejorar el grado de satisfacción.

Contexto profesional

Medios de producción

Aparatos para diagnóstico: lupas, lámpara de Wood, medidor de hidratación, sebómetro, microcámara, otros, láminas anatómicas, modelos anatómicos de piel y pelo, bibliografía. Aparatos de vapor, pulverizaciones tibias y duchas lámpara de IR, cepillos, ventosas, corrientes continuas y alternas productos cosméticos en sus distintas formas: desmaquilladores específicos: para ojos, labios y rostro, exfoliantes, tonificantes, astringentes, emolientes, hidratantes, productos específicos para la limpieza, desinfección y esterilización de los distintos materiales utilizados en el proceso; aparatos para esterilización por medios físicos: esterilizador por radiaciones ultravioletas y autoclave; soportes para impregnar: gasas, algodón, esponjas, toallas. Botiquín, contenedores para material reciclable y contaminante.

Productos y resultados

Análisis de la piel y del pelo, determinación del tipo de piel y selección de cosméticos para los procesos de higiene e hidratación facial y corporal, depilación mecánica, maquillaje social y para el asesoramiento, promoción y venta de productos y servicios de peluquería y estética.

Información utilizada o generada

Utilizada: manuales de Anatomía y de Cosmetología. Documentación técnica sobre aparatos y productos. Normativa de calidad. Manuales de higiene postural. Normativa vigente en el sector de estética. Normativa vigente de prevención de riesgos y protección del medio ambiente. Normativa vigente de espacio, instalaciones y aparatos en centros de estética. Bibliografía técnica especializada. Programas audiovisuales y multimedia. Revistas especializadas. Generada: Ficha técnica y de seguimiento del cliente, informes para derivar a otros profesionales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

MEJORAR LA ARMONÍA DEL ROSTRO CON ESTILOS DE MAQUILLAJE SOCIAL

Nivel: 2
Código: UC0065_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Identificar y clasificar la morfología del rostro y sus partes y las características cromáticas, para aplicar las técnicas de corrección necesarias a cada caso.

CR1.1 La morfología del rostro se observa en cuanto a sus proporciones, su geometría y sus líneas, para definir las correcciones necesarias.

CR1.2 Las características de las diferentes zonas del rostro: cejas, ojos, nariz, frente, pómulos, boca, mentón, y su relación se observan para definir las correcciones necesarias.

CR1.3 El tipo y color de la piel, los ojos y del cabello, se identifica para la correcta selección de los cosméticos.

CR1.4 La ficha técnica se realiza detallando todos los datos relativos a los cosméticos seleccionados -color, marca, forma cosmética, otros y los relativos a las correcciones del rostro.

CR1.5 El estilo de maquillaje se diseña atendiendo al estudio realizado, a los criterios de armonía cromática: color de piel, ojos, pelo y cosméticos y a las necesidades y demandas del cliente.

RP2: Preparar los cosméticos, útiles y materiales necesarios para la realización de técnicas y estilos de maquillaje social observando las normas de seguridad, higiene, desinfección y esterilización adecuadas.

CR2.1 Las medidas de higiene, desinfección y esterilización más idóneas para los útiles y materiales de maquillaje, se aplican de acuerdo a su composición y a su uso.

CR2.2 Los cosméticos decorativos se preparan siguiendo las normas de seguridad e higiene establecidas.

CR2.3 El equipo de maquillaje; cosméticos, útiles y materiales, se ordenan y clasifican para su correcta y rápida localización.

RP3: Aplicar técnicas previas al maquillaje de corrección y preparación de cejas, pestañas y piel.

CR3.1 El cliente se acomoda y protege de forma adecuada para evitar marcas o manchas de cosméticos.

CR3.2 La piel del rostro, cuello y escote, se limpia de manera superficial con los cosméticos y técnicas adecuadas a sus necesidades y tipo.

CR3.3 La prueba de sensibilidad se realiza antes de aplicar productos para cambiar el color de cejas o pestañas o para ondular las pestañas, la piel o el tipo de cosmético lo requiere.

CR3.4 Los cosméticos y técnicas previas para el cambio de color o decoloración de las cejas se seleccionan y aplican en función del tipo y color de vello y el resultado a conseguir.

CR3.5 El estudio y depilación de diferentes tipos de cejas se realiza teniendo en cuenta los siguientes factores: línea, grosor, longitud, punto de altura, distancia del ojo y tipo de óvalo.

CR3.6 Los cosméticos y técnicas previas para el cambio de color y/o ondulación de pestañas se seleccionan y aplican en función de las características del vello y de la piel del cliente.

CR3.7 El cosmético adecuado hidratante o tensor se selecciona y aplica como base del maquillaje.

RP4: Aplicar las técnicas del maquillaje adaptándolas a las características de cada cliente y a las condiciones -luz, hora del día, otros- y circunstancias en que será lucido, para realizar los distintos estilos de maquillaje social.

CR4.1 Los cosméticos se eligen en función del tipo y color de la piel y el diseño previo del maquillaje.

CR4.2 Los correctores del color de la piel -bases y correctores-, se aplican en función de las necesidades y características del color de la piel y del tipo de rostro.

CR4.3 El fondo de maquillaje se aplica uniformemente atendiendo al tipo de piel, la forma cosmética y la técnica de aplicación específica y se fija adecuadamente.

CR4.4 El contorno del ojo se perfila y se maquilla el párpado de acuerdo a la morfología y color de los ojos.

CR4.5 Las pestañas se resaltan aplicando máscara y/o pestañas postizas de diferentes tipos: tira, grupos, otros.

CR4.6 El maquillaje de las cejas se completa proporcionando la forma final e intensidad de color adecuados.

CR4.7 Los labios y pómulos se maquillan con la técnica seleccionada armonizando su color y mejorar los volúmenes del rostro.

RP5: Realizar maquillajes personalizados de tipo social según los diferentes estilos y acabados.

CR5.1 Los estilos de maquillaje -día, tarde-noche, fiesta-, se realizan con los colores, cosméticos y técnicas adecuados a sus características.

CR5.2 Los maquillajes de tarde-noche y fiesta se realizan con todas las correcciones de visagismo, -técnica del claroscuro- que precise el rostro.

CR5.3 El maquillaje de novia se realiza con los productos y correcciones necesarios para fotografía y vídeo.

CR5.4 La ficha técnica se elabora recogiendo todos los datos personales y profesionales, sobre el estilo del maquillaje y el tipo, color y marca de los cosméticos utilizados u otros aspectos técnicos destacables.

RP6: Asesorar al cliente sobre aspectos que potencien su imagen.

CR6.1 El cliente es asesorado sobre los cosméticos decorativos más adecuados a sus características: edad, tipo y color de la piel, necesidades laborales, sociales y otras.

CR6.2 Al cliente se le aconseja sobre pequeñas modificaciones que potencien su imagen -tinte de pestañas, de cejas, micropigmentación, depilación, implantes de pestañas, otras.

CR6.3 La manera de armonizar los complementos -gafas, lentes de contacto, otros- y el maquillaje se aconseja en función de las circunstancias en que se deban lucir.

Contexto profesional

Medios de producción

Tocador con iluminación apropiada, sillón de maquillaje abatible, pinceles, recipientes para pinceles, algodón, gasas, pañuelos de papel, toallitas desmaquilladoras, esponjas, bastoncillos, borlas, guantes de

látex, mascarilla. Cosméticos decorativos, de higiene, cosméticos para la preparación de la piel: hidratantes, tensores (flash), otros. Pinzas de depilar, cepillo de cejas, tijeras, pinzas de espátula para aplicación de pestañas postizas, espátulas, banda para la protección del cabello, sacapuntas, cuchilla para afilar lápices, lupa, protectores para la ropa. Productos y equipos para la higiene, desinfección y esterilización de útiles y materiales. Tintes para cejas y pestañas, líquido ondulador para pestañas. Equipos y programas informáticos. Contenedores de material reciclable y contaminante, Botiquín.

Productos y resultados

Corrección de asimetrías e imperfecciones, uniformidad del color de la piel, potenciación de los rasgos del rostro para mejorar la imagen del cliente.

Información utilizada o generada

Manuales de maquillaje, revistas especializadas y de moda. Fichas técnicas. Programas multimedia. Fotos de modelos con diferentes maquillajes. Anuncios.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Aplicar técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal.

Nivel: 2
Código: UC0355_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Recibir y acomodar al cliente en condiciones de seguridad e higiene en función del servicio que se vaya a realizar

CR1.1 La indumentaria y el aspecto del profesional son los correctos para realizar el servicio.

CR1.2 Se comprueba que la cabina se comprueba para determinar si está ordenada y con las condiciones adecuadas de temperatura, iluminación, música ambiental y ventilación.

CR1.3 El cliente es recibido y atendido durante la prestación del servicio, aplicando técnicas de comunicación y procurando su bienestar y comodidad.

CR1.4 El cliente es acomodado y preparado en una posición confortable respetando las normas de seguridad, higiene y salud, que además facilite el trabajo del profesional y en función de las técnicas que se vayan a utilizar.

RP2: Determinar el tipo de técnicas que se deban aplicar de acuerdo al estado y las necesidades de la piel del cliente, elaborando la ficha técnica oportuna.

CR2.1 A simple vista, por medio del tacto y con diferentes medios y equipos de diagnóstico que permitan ampliar la imagen, se observan todas las alteraciones estéticas que se puedan identificar por estos medios.

CR2.2 Los equipos de diagnóstico se utilizan para comprobar el estado de las secreciones, el pH, el fototipo cutáneo y todas las alteraciones susceptibles de ser comprobadas por estos medios.

CR2.3 Se realiza un cuestionario o entrevista para confirmar los datos de la observación y para conocer los hábitos de vida, de higiene e hidratación facial y los cosméticos utilizados por el cliente.

CR2.4 El tipo y estado de la piel, se diagnostica y se reflejan todos los datos en la ficha del cliente.

CR2.5 El protocolo de tratamiento estético y todas las técnicas estéticas se ajusta en función del tipo de piel del cliente y de su estado, atendiendo a sus necesidades y demandas.

CR2.6 El cliente es derivado a otros profesionales si se detectan alteraciones que no son de competencia del profesional de la estética.

RP3: Seleccionar los cosméticos, los aparatos y los medios adecuados para el procedimiento, en función del tipo de piel del cliente y de las técnicas de higiene superficial y/o profunda que se vayan a realizar.

CR3.1 Los materiales son de un solo uso o están perfectamente desinfectados o esterilizados.

CR3.2 La fecha de caducidad de los cosméticos se comprueba, revisando que además estén en perfectas condiciones de uso.

CR3.3 Los cosméticos que van a utilizarse se eligen en función de las técnicas de higiene a seguir y del tipo y estado de la piel del cliente.

CR3.4 Los aparatos, cosméticos, útiles y materiales, se disponen de forma ordenada para facilitar su rápida utilización.

CR3.5 Los aparatos a emplear en las técnicas de higiene, se seleccionan y programan adecuadamente según las necesidades del proceso.

RP4: Limpiar, desinfectar y esterilizar, según proceda, los útiles, accesorios y materiales a emplear

CR4.1 La técnica de limpieza, desinfección o esterilización, según proceda, se elige de acuerdo con el tipo de contaminantes, las características del material y el uso al que estén destinados.

CR4.2 Los útiles y materiales se limpian, desinfectan o esterilizan con los métodos físicos o químicos más adecuados a las características descritas en el criterio anterior.

CR4.3 El puesto de trabajo se deja ordenado, limpio y en condiciones de recibir a un nuevo cliente.

CR4.4 Los materiales de un solo uso son desechados en condiciones de seguridad e higiene adecuadas.

RP5: Aplicar técnicas de limpieza superficial de la piel o de desmaquillado, en condiciones óptimas de seguridad e higiene.

CR5.1 Los cosméticos, materiales y la técnica específica, se seleccionan según el tipo y el estado de la piel.

CR5.2 El área periocular, las pestañas y la boca se limpian y/o desmaquillan con el producto y la técnica adecuados a las características de sensibilidad de la zona.

CR5.3 El rostro, el cuello y el escote, se desmaquillan con un producto específico, por medio de maniobras que permitan la mezcla del cosmético con la suciedad para arrastrarla.

CR5.4 En caso necesario se aplican técnicas de cepillado de la piel, aplicando cepillos especiales con las técnicas y precauciones requeridas para esta técnica y teniendo en cuenta las características de la piel.

CR5.5 Los cosméticos de higiene se retiran con los productos adecuados según su forma cosmética y las instrucciones del fabricante.

CR5.6 El cliente es asesorado sobre cosméticos y pautas de higiene facial y corporal de aplicación personal domiciliaria.

RP6: Realizar técnicas de masaje estético aplicadas a los procesos de higiene facial y corporal.

CR6.1 La zona a tratar es observada para descartar alteraciones que desaconsejen la aplicación de técnicas de masaje estético.

CR6.2 Antes de comenzar el masaje se aplican técnicas respiratorias para preparar y relajar al cliente y mejorar los efectos del masaje.

CR6.3 La piel se prepara limpiándola y aplicándola el producto adecuado para realizar el masaje.

CR6.4 Las técnicas de masaje facial o corporal específicas para la preparación de la piel con el fin de facilitar los procesos de limpieza profunda, se aplican teniendo en cuenta sus características, estado y necesidades.

CR6.5 Las maniobras de masaje estético se seleccionan de acuerdo a las técnicas de higiene e hidratación que se vayan a aplicar, al estado y tipo de la piel del cliente y a los efectos que se deseen conseguir.

CR6.6 El masaje estético se aplica observando los parámetros específicos de esta técnica como el tiempo, la intensidad, el ritmo y la dirección ajustándolos a los efectos que se deseen conseguir.

CR6.7 Durante la aplicación del masaje se mantiene el contacto con la piel del cliente.

RP7: Aplicar técnicas estéticas de limpieza profunda e hidratación facial y corporal, en condiciones óptimas de seguridad e higiene.

CR7.1 Las técnicas de higiene e hidratación se seleccionan de acuerdo al diagnóstico y a las demandas y expectativas del cliente.

CR7.2 El cliente es informado con precisión de todas las fases del proceso y de las técnicas del tratamiento que se le van a aplicar.

CR7.3 Los cosméticos específicos de los procesos de higiene e hidratación se aplican en función de la piel, de las técnicas estéticas y siguiendo las indicaciones del fabricante.

CR7.4 Los exfoliantes físicos adecuados, se aplica y retiran con técnicas manuales o con aparatos específicos siguiendo las maniobras de frotación y direcciones necesarias para eliminar estos productos, teniendo en cuenta las necesidades de la piel y las indicaciones del fabricante.

CR7.5 La piel se prepara con las técnicas específicas; cosméticos, aparatos de calor seco o húmedo, masaje, otros, para facilitar su limpieza según sus características y necesidades.

CR7.6 La extracción de comedones se realiza con los productos, útiles y medios adecuados a las características de la piel, en condiciones de seguridad e higiene.

CR7.7 Los cosméticos y aparatos utilizados en los procesos de hidratación de la piel se aplican adecuadamente, según las características y sensibilidad del cliente y siguiendo las especificaciones del fabricante.

CR7.8 El tratamiento de higiene se finaliza utilizando las técnicas adecuadas para relajar, calmar, hidratar y proteger la piel.

CR7.9 En la ficha técnica del cliente, se reflejan, los productos y las técnicas empleadas, así como, las posibles incidencias, para optimizar posteriores trabajos.

RP8: Valorar la calidad del resultado final de los procesos de higiene e hidratación, informando y asesorando al cliente sobre las medidas necesarias para el mantenimiento óptimo de los resultados obtenidos.

CR8.1 Se evalúa el resultado final de los cuidados estéticos de higiene e hidratación faciales y corporales, contrastándose con las expectativas del cliente, para valorar su grado de satisfacción tanto del servicio prestado como del trato recibido y poner en marcha los mecanismos correctores oportunos, en caso necesario.

CR8.2 Se evalúan con el cliente los efectos que los cambios realizados en su piel producen en su imagen, resaltando los aspectos positivos.

CR8.3 Se informa al cliente de las condiciones idóneas para el mantenimiento óptimo de los resultados obtenidos, de los cosméticos que le convienen y de la periodicidad y pautas de su aplicación.

Contexto profesional

Medios de producción

Ficha técnica y soportes informáticos; lupa, cepillos manuales, espátulas, recipientes para productos; aparatos eléctricos: lámpara de luz de Wood, medidor de hidratación, sebómetro, fototipo aparato emisor de vapor y/o vapor ozono, aparatos emisores de corrientes de continuas y de alta frecuencia, aparato de cepillos rotatorios; accesorios: electrodos y cepillos de distintos tipos; lencería: cinta para

sujetar el cabello, toallas, bata, sabanillas; guantes, mascarillas de protección; productos cosméticos en sus distintas formas: desmaquilladores específicos: para ojos, labios y rostro, exfoliantes, tonificantes, astringentes, emolientes, hidratantes, productos específicos para la limpieza, desinfección y esterilización de los distintos materiales utilizados en el proceso; aparatos para esterilización por medios físicos: esterilizador por radiaciones ultravioletas y autoclave; soportes para impregnar: gasas, algodón, esponjas, toallas. Botiquín, contenedores para material reciclable y contaminante.

Productos y resultados

Limpieza superficial y profunda de la piel de cara y cuerpo. Hidratación de la piel.

Información utilizada o generada

Utilizada: información técnica de los productos, protocolo de atención al cliente, manuales de primeros auxilios, fichas técnicas de aparatos, Bibliografía científico-técnica especializada. Revistas especializadas. Programas audiovisuales y multimedia. Normativa vigente de prevención de riesgos y protección del medio ambiente. Manuales de higiene postural Generada: historial estético, ficha técnica del cliente, prescripciones e informes médicos dirigidos a la esteticista, informes dirigidos a médicos o a otros profesionales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

ELIMINAR POR PROCEDIMIENTOS MECÁNICOS Y DECOLORAR EL VELLO

Nivel: 1

Código: UC0345_1

Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Seleccionar la técnica de depilación y los productos más adecuados observando las características del pelo y de la piel del cliente.

CR1.1 El cliente es acomodado en la posición anatómica adecuada, según las zonas que se vayan a observar.

CR1.2 Las alteraciones que puedan suponer una contraindicación relativa o absoluta se identifican para seleccionar las técnicas depilatorias con diferentes tipos de cera o de decoloración del vello.

CR1.3 Los posibles indicios de patología o de contraindicación para la aplicación de depilación o decoloración del vello, se identifican y en caso necesario, se deriva el cliente al especialista.

CR1.4 La zona pilosa se examina para seleccionar la técnica a realizar, en función de las demandas del cliente, de sus necesidades, de las características del vello y las características de la zona comprobándose que no existen contraindicaciones.

CR1.5 La prueba de sensibilidad se realiza para determinar la posible existencia de reacciones adversas a la aplicación de los productos seleccionados.

CR1.6 La ficha técnica se elabora teniendo en cuenta las antecedentes y características actuales del cliente, reflejando todos los datos de interés y muy especialmente el resultado de la prueba de sensibilidad o las precauciones que pudieran existir.

CR1.7 Las alteraciones circulatorias se reflejan en la ficha técnica detallando si requieren una técnica especial con ausencia de calor como las ceras tibias o frías, o bien la derivación a otros profesionales.

RP2: Seleccionar y preparar los medios técnicos necesarios para la depilación mecánica y decoloración del vello en condiciones de seguridad e higiene, garantizando la calidad del proceso.

CR2.1 Los aparatos y útiles necesarios para la depilación y decoloración del vello, se seleccionan en función de la técnica de depilación o decoloración que vaya a utilizarse.

CR2.2 Los aparatos de depilación se revisan para comprobar que están en perfectas condiciones de uso.

CR2.3 Los accesorios, útiles, materiales y lencería, se comprueba que están limpios, desinfectados, y en su caso esterilizados con el fin de garantizar las condiciones higiénico-sanitarias necesarias para estos procesos.

CR2.4 La limpieza de los aparatos se realiza con los productos químicos específicos, respetando las normas de seguridad en cuanto a la ventilación y el uso de guantes y mascarilla y las indicaciones del fabricante.

RP3: Informar y asesorar al cliente sobre los efectos y cuidados posteriores precisos de las técnicas de depilación y decoloración seleccionadas.

CR3.1 El cliente es informado del trabajo técnico que se va a realizar y de los resultados esperados.

CR3.2 El cliente recibe asesoramiento sobre la utilización de productos cosméticos para mantener la piel en perfectas condiciones después de la depilación o decoloración del vello.

CR3.3 El cliente recibe información sobre los cuidados y precauciones, que debe seguir para evitar reacciones desfavorables después de someterse a una depilación o decoloración del vello.

CR3.4 La utilización de productos retardadores del crecimiento del vello de uso personal, se recomiendan con el fin de potenciar y prolongar los resultados de la depilación.

RP4: Aplicar técnicas para decolorar el vello utilizando los productos cosméticos precisos y la aparatología asociada, garantizando el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene durante el proceso.

CR4.1 Los útiles y recipientes se seleccionan en los materiales adecuados para preparar productos oxidantes.

CR4.2 El cliente se acomoda y protege de forma que la realización del servicio cumpla las normas de seguridad e higiene.

CR4.3 La ficha del cliente se consulta, antes de comenzar la preparación del producto cosmético decolorante, para comprobar los datos obtenidos en la prueba de sensibilidad.

CR4.4 Los productos cosméticos decolorantes se preparan en la proporción y concentración que indiquen las instrucciones del fabricante y la ficha técnica del cliente.

CR4.5 Sobre la zona limpia y seca se extiende el producto de manera homogénea, comprobando que el vello queda totalmente cubierto.

CR4.6 Para acelerar el proceso de decoloración, se aplica calor seco por medio de radiaciones infrarrojas, o técnicas de oclusión.

CR4.7 El tiempo de exposición se determina en función de la sensibilidad de la zona, las características del vello y las pautas que dicte el fabricante sobre el producto aplicado, comprobando la posible aparición de reacciones adversas y, en tal caso, se procede a retirar el producto inmediatamente y se limpia la zona con un jabón ácido, informando al técnico responsable.

CR4.8 Pasado el tiempo de exposición, el cosmético decolorante se retira, comprobando que no quedan restos en la zona y se acondiciona la piel del cliente con productos hidratantes o desongestivos.

CR4.9 Los útiles y la zona de trabajo quedan limpios y preparados para próximos servicios.

RP5: Aplicar técnicas estéticas de depilación por procedimientos mecánicos con diferentes tipos de ceras o con pinzas, cumpliendo las normas de seguridad y los requisitos que garanticen un servicio de calidad.

CR5.1 Los aparatos para calentar la cera se seleccionan en función de las características del producto elegido: cera caliente, tibia o fría.

CR5.2 El cliente se acomoda en la posición anatómica idónea para tener acceso a la zona a depilar, y se le protege con la indumentaria adecuada.

CR5.3 Se selecciona el tipo de cera, su temperatura y su punto de fusión, de acuerdo a las características del cliente.

CR5.4 La aplicación de cera caliente se realiza siguiendo la dirección del crecimiento del vello, en tiras o bandas de grosor uniforme y de bordes regulares para facilitar su retirada, presionando unos segundos la zona depilada, para calmar la molestia producida por el tirón.

CR5.5 La aplicación de cera tibia con rol-lon o con espátula, debe seguir la dirección de crecimiento del vello y retirarse a contrapelo, aplicando una sola carga o depósito por cliente.

CR5.6 En el caso de que se produzca sangrado en alguna zona, se presiona con una gasa estéril humedecida en una solución desinfectante.

CR5.7 La depilación con pinzas se realiza tirando en la dirección del crecimiento del pelo y asegurando la extracción del tallo con el bulbo, observando las normas de seguridad e higiene.

CR5.8 Todos los materiales y productos de desecho se colocan en contenedores específicos para su posterior eliminación, respetando la normativa vigente y el medio ambiente, quedando la zona de trabajo, los aparatos, útiles y accesorios, limpios y preparados para un posterior servicio.

RP6: Aplicar cuidados pre y post según las necesidades de la técnica que se vaya a aplicar, decoloración o depilación, para garantizar la seguridad y calidad del servicio y los mejores resultados.

CR6.1 La zona se limpia y acondiciona con los cosméticos adecuados a la técnica que se vaya a aplicar, depilación o decoloración.

CR6.2 Finalizada la decoloración se aplican cosméticos con efecto calmante y descongestivo.

CR6.3 En zonas delicadas y que no presenten alteraciones circulatorias, se aplica calor seco o húmedo, para dilatar el folículo y facilitar la extracción del vello.

CR6.4 Los restos de cera tibia o fría, se retiran con un producto específico, antes de acondicionar la piel.

CR6.5 La extracción del pelo residual, si fuera necesario, se realiza con pinzas previamente esterilizadas.

CR6.6 Finalizada la depilación, se aplica una loción antiséptica y se procede al acondicionamiento de la piel con cosméticos hidratantes, retardadores del crecimiento del vello y/o descongestivos.

CR6.7 El resultado final de los cuidados estéticos de depilación y decoloración facial y corporal son evaluados, contrastándose con las expectativas del cliente, comprobando el grado de satisfacción tanto del servicio como del trato recibido.

CR6.8 En caso necesario se ponen en marcha los mecanismos oportunos para corregir las desviaciones que pudieran producir en la prestación del servicio depilación y/o decoloración.

Contexto profesional

Medios de producción

Sillón reclinable o camilla, mesa auxiliar, aparatos eléctricos para calentar la cera, esterilizador. Útiles: recipientes, espátulas, tijeras, pinzas, balanza, probeta, reloj con cronómetro, guante de crin. Materiales: papel de camilla, toallas, bata, sabanillas, guantes, algodón, gasas, esponjas, lencería desechable, bandas de tela o papel específicas. Productos desinfectantes, alcohol de 70º y de romero, agua oxigenada, cosméticos decolorantes, ceras calientes, tibias y frías, cosméticos retardadores del crecimiento del vello, hidratantes, descongestivos. Productos para limpiar y esterilizar los materiales. Contenedores para materiales reciclables y contaminantes. Equipos informáticos. Botiquín.

Productos y resultados

Eliminación o decoloración del vello con posterior cuidado de la piel en la zona de aplicación.

Información utilizada o generada

Utilizada: manuales de Anatomía, Fisiología y Patología de la piel y anexos. Láminas de anatomía de la piel y el pelo. Láminas de alteraciones relacionadas con la práctica de la depilación. Información técnica sobre los cosméticos utilizados. Manual de Primeros Auxilios. Manuales técnicos de funcionamiento y mantenimiento de los aparatos. Bibliografía especializada. Programas audiovisuales y multimedia. Generada: fichas técnicas, protocolos normalizados de depilación y decoloración.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

ASESORAR Y VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Nivel: 2

Código: UC0352_2

Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Identificar las demandas y necesidades del cliente para informar y asesorar sobre los productos y servicios de venta en Imagen Personal.

CR1.1 Las técnicas para detectar e identificar las demandas y necesidades del cliente, se aplican con el fin de seleccionar los productos cosméticos, útiles, aparatos o servicios que pueden satisfacerlas.

CR1.2 El cliente es informado sobre la gama de útiles y aparatos de uso en peluquería y estética que pueden dar respuesta a sus demandas, así como del material con el que están fabricados, consumo de energía u otros aspectos relevantes, destacando, en caso necesario, la novedad del producto.

CR1.3 El cliente es informado sobre las características de color, olor, textura, forma cosmética y propiedades -función y efectos- más significativas del producto cosmético objeto de la venta, así como sobre las características que los diferencian de los de la competencia, apoyando la información en argumentos técnicos, tales como composición, mecanismos de actuación y criterios de selección del producto cosmético.

CR1.4 La información suministrada se ordena y expresa en un lenguaje claro y comprensible.

CR1.5 El cliente es informado sobre novedades o tendencias de moda en cuanto a productos y servicios de Imagen Personal.

CR1.6 El profesional transmite la mejor imagen de la empresa a través de un aspecto personal impecable y de un comportamiento amable y correcto.

RP2: Realizar demostraciones del producto cosmético o aparato que se vende, mediante la aplicación de técnicas específicas de Imagen Personal, asesorando y destacando las características y propiedades que lo hacen idóneo para el cliente.

CR2.1 En la presentación al cliente se resaltan las cualidades y características más interesantes del producto o aparato, su relación precio/calidad/cantidad y otros aspectos relevantes, utilizando los argumentos adecuados en función del tipo de cliente.

CR2.2 El producto se muestra al cliente resaltando tanto las características de la presentación, como la relación capacidad-contenido del envase, las cualidades cosméticas y los accesorios que se acompañan.

CR2.3 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.

CR2.4 El cliente es acomodado respetando las normas de seguridad y salud y teniendo en cuenta las posibilidades que ofrezca el lugar de trabajo.

CR2.5 Las características diferenciales del producto respecto de otros de la competencia, se destacan durante la demostración.

CR2.6 El cliente es informado sobre el mantenimiento de uso y las pautas de conservación de los productos, útiles y aparatos que se pretenden vender.

CR2.7 La información suministrada sobre las características, pautas de utilización y conservación, se corresponde con la facilitada por el fabricante del producto, útil o aparato.

CR2.8 En las demostraciones de productos cosméticos decorativos para maquillaje, se proporcionan pautas para realizar una buena aplicación y para el auto-maquillaje.

CR2.9 El cliente es asesorado sobre los productos y servicios que pueden satisfacer sus necesidades, con claridad y exactitud -usos, características, precio, beneficios, otros- utilizando las herramientas de ayuda al punto de venta y ofreciendo otros productos y servicios sustitutivos en caso de no poder suministrar éstos.

RP3: Obtener la demanda del producto o servicio del cliente, utilizando las acciones promocionales oportunas y las técnicas de venta adecuadas, dentro de los márgenes de actuación comercial establecidos en la empresa.

CR3.1 Antes de realizar la propuesta de venta se comprueban las existencias de productos, útiles y aparatos.

CR3.2 Al cliente se le informa acerca del precio del producto según los distintos tamaños o tipos de envase y el tipo de presentación o forma cosmética, utilizando como argumentación las características que se han resaltado en la demostración.

CR3.3 El emplazamiento adecuado del soporte promocional se determina teniendo en cuenta los efectos psicológicos que produce en el cliente.

CR3.4 Durante el desarrollo de la campaña promocional, en la relación con el cliente/usuario se aplican los siguientes criterios:

- La manipulación e información del proceso del producto/servicio está de acuerdo con las características de éste.
- El comportamiento hacia el cliente es amable y de empatía, transmitiendo la información de forma clara y precisa.

CR3.5 El cliente es informado sobre las ventajas de la prestación del servicio, precio, sesiones y del resultado que se espera conseguir.

CR3.6 Para dar una respuesta adecuada a las objeciones que pueda plantear el cliente se aplican las técnicas de venta y de comunicación precisas.

CR3.7 En función del tipo de cliente para abordar el cierre de la venta se identifica la estrategia que ha de utilizarse.

CR3.8 Para los argumentos de la venta se utilizan los estudios adecuados con el fin de obtener información de la competencia y definir los valores añadidos que pueden llevar los productos, aparatos o servicios objeto de la venta, para diferenciarlos de la competencia.

CR3.9 El cliente es informado de los valores añadidos como formación, técnicas de aplicación, información técnica de cada producto o servicio que se vende.

RP4: Realizar procesos de seguimiento y post-venta que permitan mejorar la eficacia de las acciones de venta y de prestación del servicio.

CR4.1 Las fichas técnicas y comerciales se analizan para obtener datos significativos desde el punto de vista comercial.

CR4.2 Las técnicas adecuadas se aplican para que permitan obtener conclusiones acerca de los resultados de la acción promocional.

CR4.3 Las desviaciones se comprueban, comparando los logros con los objetivos previstos, en relación con el público objetivo -clientes potenciales- y el volumen de ventas, para determinar, en su caso, las medidas correctoras necesarias.

CR4.4 Todos los mecanismos de control se ponen en marcha para que permitan comprobar la rentabilidad y la eficacia de las promociones realizadas y definir, si fuera necesario, medidas correctoras.

CR4.5 Para obtener información sobre el grado de satisfacción de los clientes, se aplican métodos de observación directa.

CR4.6 En el servicio post-venta se aplican técnicas que permitan evaluar la eficacia e idoneidad de la venta y la fidelización del cliente.

CR4.7 Las operaciones de control se realizan para comprobar la eficacia de las acciones de valor añadido y se proponen correcciones con acciones que permitan mejorar los resultados si fuera necesario.

RP5: Atender y resolver, en el marco de su responsabilidad, las reclamaciones presentadas por los clientes, según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa.

CR5.1 Ante la queja o reclamación presentada por un cliente, de forma presencial o no presencial, se adopta una actitud positiva utilizando un estilo asertivo.

CR5.2 La naturaleza de la reclamación se identifica, cumplimentando correctamente la documentación que se requiera según el procedimiento establecido, informando al cliente del proceso que debe seguir.

CR5.3 Frente a las quejas o reclamaciones se adopta una postura segura mostrando interés y presentando posibilidades que faciliten el acuerdo con el cliente, aplicando los criterios establecidos por la organización y aplicando la normativa vigente en este ámbito.

CR5.4 Las reclamaciones y las quejas se recogen y canalizan como fuente de información para su posterior análisis, empleando en su caso, una herramienta informática donde se vierta el proceso.

CR5.5 Cuando la información o contingencia sobrepasa la responsabilidad asignada, se transmite al superior jerárquico con rapidez.

CR5.6 Las reclamaciones se atienden y resuelven siguiendo criterios de uniformidad, integrándose y adaptándose al trabajo en equipo, colaborando o cumpliendo las órdenes según los casos.

CR5.7 En el tratamiento de las reclamaciones, se toman las medidas correctoras adecuadas, adaptando una actitud positiva.

Contexto profesional

Medios de producción

Programas bases de datos, procesadores de textos, aplicaciones informáticas.

Productos y resultados

Bases de datos de promoción y venta de productos y servicios de estética. Asesoramiento técnico y demostraciones a clientes.

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 clientes. Bases de datos. Argumentos de venta,

modelo de quejas o reclamaciones. Textos sobre temas comerciales. Soportes publicitarios: folletos, catálogos, otros. Revistas especializadas. Información de "stock" en almacén. Fichas de clientes. Equipos informáticos. Normas reguladoras de establecimientos de Peluquería y Estética. Legislación vigente sobre cosméticos, productos y aparatos.

MÓDULO FORMATIVO 1

Seguridad y salud en servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje

Nivel:	2
Código:	MF0354_2
Asociado a la UC:	UC0354_2 - Atender al cliente del servicio estético de higiene, depilación y maquillaje en condiciones de seguridad, salud e higiene.
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de atención al cliente de los servicios estéticos en el centro de belleza.

CE1.1 Aplicar fórmulas de cortesía en el saludo al cliente atendiendo al tratamiento protocolario y respetar las normas internas de atención en función del canal de comunicación empleado: interpersonal, telefónico, informático.

CE1.2 Identificar las necesidades del cliente para determinar los productos y/o servicios que pueden satisfacerle, utilizando técnicas de preguntas guiadas y de escucha activa, e introduciendo, en su caso, esta información en las aplicaciones de gestión de relación con clientes.

CE1.3 Informar con claridad y exactitud al cliente de los servicios y productos que pueden satisfacer sus necesidades características, precio, beneficios, otros.

CE1.4 Mantener una imagen personal adecuada al servicio que se presta -higiene, vestuario, movimientos, gestos- y expresarse correcta y amablemente, de forma que se promueva con el cliente las buenas relaciones comerciales, presentes y futuras.

C2: Relacionar las características y el estado de la piel del cliente con el funcionamiento de los diferentes aparatos y sistemas del cuerpo humano, para aplicar cuidados estéticos de higiene, hidratación, depilación y maquillaje.

CE2.1 Relacionar los diferentes tipos de tejidos del cuerpo humano con su estructura y funciones.

CE2.2 Describir la estructura y funciones de los diferentes aparatos y sistemas y su incidencia en el tipo y estado de la piel.

CE2.3 Describir las alteraciones o carencias que hagan necesaria la aplicación de cuidados estéticos o la derivación del cliente al médico especialista o a otros profesionales.

C3: Observar las características y condiciones anatomo-fisiológicas de la piel y sus anexos, para atender correctamente las necesidades y demandas estéticas del cliente.

CE3.1 Describir la estructura de la piel y sus anexos relacionándola con las funciones que realiza

CE3.2 Describir el fundamento de los aparatos empleados en observación y diagnóstico del tipo de piel.

- CE3.3** Clasificar los tipos de piel en función de su emulsión epicutánea para aplicar las técnicas higiénicas más adecuadas
- CE3.4** Identificar las alteraciones cutáneas más frecuentes que influyen en la realización de las técnicas de higiene y maquillaje.
- CE3.5** Identificar la presencia de alteraciones circulatorias para seleccionar la técnica depilatoria adecuada
- CE3.6** Clasificar los tipos de pelo, valorando los signos que puedan indicar una desviación patológica
- C4:** Establecer los criterios de selección de los aparatos, útiles, materiales y accesorios adecuados para realizar técnicas de higiene facial y corporal, maquillaje social, decoloración y depilación física.
- CE4.1** Determinar los requerimientos técnicos y materiales para las técnicas de higiene facial y corporal, maquillaje social, decoloración y depilación.
- CE4.2** Indicar los efectos, indicaciones y contraindicaciones de los útiles y aparatos empleados en las técnicas de higiene facial y corporal y de depilación física.
- CE4.3** Explicar los criterios de programación de parámetros en los aparatos empleados en higiene e hidratación facial y corporal y depilación física.
- CE4.4** Indicar las pautas para la correcta utilización y conservación de los aparatos empleados en las técnicas de higiene facial y corporal y depilación física.
- C5:** Analizar los métodos de limpieza, desinfección y esterilización de instalaciones y los medios técnicos empleados en las técnicas de higiene facial y corporal, maquillaje social y depilación física, relacionándolos con las condiciones de seguridad e higiene personal.
- CE5.1** Describir los métodos de limpieza, desinfección o esterilización adecuados para tratar las instalaciones, y medios técnicos, teniendo en cuenta las características de los materiales, su uso y tipo de contaminantes más habituales.
- CE5.2** Especificar las condiciones en las que debe realizarse la limpieza, desinfección y esterilización de los útiles y aparatos, en cuanto a métodos, tiempos y productos necesarios.
- CE5.3** Determinar que útiles deben ser desinfectados o bien esterilizados.
- CE5.4** Desechar en condiciones de seguridad adecuadas el material de un solo uso.
- CE5.5** Aplicar las medidas de protección personal que garanticen la prevención de riesgos para la salud en los procesos de higiene facial y corporal, maquillaje social y depilación física.
- CE5.6** Explicar las medidas de primeros auxilios a seguir, en caso de producirse un accidente en la aplicación de los aparatos o productos cosméticos empleados en las técnicas de higiene facial y corporal, maquillaje social, decoloración y depilación física.
- C6:** Relacionar las características de los cosméticos empleados en las técnicas de higiene facial y corporal, maquillaje social, depilación física y decoloración, con los efectos de los mismos.
- CE6.1** Describir la composición básica de los cosméticos empleados explicando razonadamente la función de sus componentes.
- CE6.2** Indicar los efectos de los cosméticos utilizados sobre la base de su mecanismo de actuación.
- CE6.3** Clasificar los cosméticos según su función

CE6.4 Explicar los criterios de selección de los cosméticos a emplear en función de su composición y acción, adecuándolos a los requerimientos de la técnica a seguir, así como a las características cutáneas y condiciones del cliente.

CE6.5 Realizar diestramente las operaciones físico-químicas básicas para la manipulación de los cosméticos y productos que lo requieran.

CE6.6 Indicar los factores ambientales que influyen o pueden alterar la composición de los cosméticos, especificando las pautas de correcta manipulación y conservación.

CE6.7 Explicar la influencia del color en la selección de cosméticos decorativos para maquillaje social.

C7: Aplicar los procedimientos adecuados para el control de la calidad del servicio.

CE7.1 Identificar los aspectos que han de ser evaluados en la aplicación de técnicas de higiene facial y corporal, maquillaje social, decoloración y depilación física para determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente.

CE7.2 Detectar y analizar las desviaciones producidas en los resultados obtenidos con respecto a los previstos

CE7.3 Enumerar las causas de carácter técnico o de atención personal que pueden originar deficiencias en el servicio.

CE7.4 Proponer medidas que permitan corregir las deficiencias y optimizar los resultados en la prestación del servicio.

CE7.5 Describir las normas de prevención de riesgos y protección del medio ambiente que se deben aplicar en la realización de los servicios estéticos de higiene, depilación y maquillaje.

C8: Analizar las medidas de primeros auxilios que deben de aplicarse en las situaciones de reacciones adversas o accidentes que puedan producirse durante la aplicación de cuidados estéticos.

CE8.1 Elaborar un protocolo de actuación que recoja las normas a seguir en situaciones de reacciones adversas en la prestación de cuidados estéticos.

CE8.2 Detectar y analizar las normas de seguridad a seguir en la aplicación de equipos de electroestética y de depilación mecánica.

CE8.3 Describir los signos y síntomas que aconsejen el traslado de una persona a un centro sanitario.

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

C1 respecto a: CE1.1, CE1.2, CE1.3, CE1.4, CE1.5; C5 respecto a: CE5.3, CE5.4, CE5.5.

Otras Capacidades:

- Atención a la imagen personal preocupándose principalmente por el aspecto y la higiene.
- Realizar el trabajo con rigor, orden y limpieza.
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
- Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico-laborales.
- Realizar los procesos de estética, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.
- Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.

- Respetar la confidencialidad de la información.

Contenidos

1 Anatomía y fisiología humana básicas:

Composición y organización de los seres vivos.
Anatomía y fisiología básicas de los sistemas y aparatos del cuerpo humano.
Hábitos de vida saludable.
Importancia de la alimentación y sus repercusiones estéticas.

2 Anatomía y fisiología de la piel:

Macro y micro estructura de la piel.
Anexos cutáneos.
Funciones de la piel.
Clasificación de los tipos de piel.
Lesiones elementales de la piel.
Alteraciones de la hidratación, sudoración, lipidación, pigmentación y queratinización cutánea con repercusión en las técnicas estéticas.
Alteraciones vasculares relacionadas con las técnicas estéticas.
Alteraciones de la cantidad del sistema piloso.
Reacciones irritativas y alérgicas.

3 Higiene, desinfección y esterilización. Medidas de seguridad y primeros auxilios:

Clasificación de los microorganismos.
Sistemas de defensa del organismo frente a las infecciones. Contagio y prevención.
Concepto de limpieza, desinfección y esterilización.
Tipos de contaminantes más frecuentes en un salón de belleza: instalaciones, útiles y materiales.
Métodos de limpieza, desinfección y esterilización aplicados a los útiles y materiales empleados en las técnicas de higiene facial y corporal, maquillaje social y depilación física.
Normas de seguridad e higiene en la manipulación de aparatos y productos utilizados en las técnicas estéticas.
Medidas de protección del cliente y del profesional para la prevención de riesgos para la salud.
Primeros auxilios aplicables a los accidentes más frecuentes en un salón de belleza.
Higiene Postural.

4 Cosméticos y aparatos empleados en las técnicas de higiene, maquillaje y depilación:

Cosméticos: definición, composición general y clasificación.
Cosméticos higiénicos y de mantenimiento empleados en las técnicas de higiene facial y corporal.
Cosméticos decorativos utilizados en maquillaje social.
Teoría del color aplicada a la selección de los cosméticos de maquillaje.
Cosméticos depilatorios y decolorantes del vello corporal.
Conservación y almacenamiento de los cosméticos.
Reacciones adversas producidas por los cosméticos.

5 Aparatología empleada en el diagnóstico y cuidados de higiene e hidratación facial y corporal:

Aparatología empleada en el diagnóstico: lupas, micro cámaras, sebómetro, medidor del grado de hidratación, medidor de ph, identificador del fototipo cutáneo.

Aparatología empleada en los cuidados de higiene e hidratación, facial y corporal:

- Vapor.
- Lámpara de infrarrojos.
- Duchas y pulverizadores tibios.
- Ventosas.
- Cepillos.
- Vibrador.
- Peeling ultrasónico.
- Corrientes continuas y alternas.
- Otras.

Equipos de depilación física.

Indicaciones, precauciones y contraindicaciones.

6 Atención al cliente de estética:

Recepción del cliente.

Determinación de las necesidades del cliente.

Habilidades en la comunicación.

7 Calidad de los servicios estéticos:

Concepto de calidad.

Evaluación y control de la calidad en los servicios de higiene facial y corporal, maquillaje social, depilación física y decoloración del vello.

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

Técnicas para medir el grado de satisfacción del cliente.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula-taller de 60 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con los aparatos y sistemas del cuerpo humano, la anatomía fisiología y estructura de la piel, la selección y preparación de productos y aparatos para los cuidados de higiene de la piel, la depilación del vello y el maquillaje social, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado relacionada con este 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

MAQUILLAJE SOCIAL

Nivel:	2
Código:	MF0065_2
Asociado a la UC:	UC0065_2 - MEJORAR LA ARMONÍA DEL ROSTRO CON ESTILOS DE MAQUILLAJE SOCIAL
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Reconocer y diferenciar los diferentes tipos de rostros y las características cromáticas, para aplicar las correcciones de visagismo necesarias para los estilos de maquillaje social.
- CE1.1** Clasificar los diferentes tipos de rostro según su geometría y sus proporciones.
 - CE1.2** Explicar las correcciones de los diferentes tipos de óvalos por medio de las líneas, las técnicas de claroscuro y del peinado.
 - CE1.3** Describir las correcciones de los diferentes tipos de cejas y su relación con los ojos, la nariz y el óvalo.
 - CE1.4** Diseñar la corrección de los diferentes tipos de ojos con ayuda de fichas técnicas, tanto con el delineado como con las sombras o cosméticos de superficie.
 - CE1.5** Explicar la corrección de frente, nariz, mentón y óvalo con la técnica del claroscuro.
- C2:** Analizar la influencia de la luz, el color y otros elementos asociados -la circunstancia, la edad, el estilo y la indumentaria- en la realización de maquillajes sociales.
- CE2.1** Explicar la influencia de los diferentes tipos de luz sobre el color y la textura de los cosméticos.
 - CE2.2** Relacionar los estilos de maquillaje de día y tarde-noche con los diferentes tipos de luz, tanto con relación a la calidad, como a la intensidad.
 - CE2.3** Describir los aspectos más importantes de la teoría del color relacionados con la práctica del maquillaje.
 - CE2.4** Explicar las claves de la mezcla de los colores pigmento y su aplicación en el maquillaje.
 - CE2.5** Diferenciar los colores cálidos y fríos.
 - CE2.6** Explicar la armonía de colores en el maquillaje y su relación con el color de la piel, los ojos y el pelo.
 - CE2.7** Describir la influencia en el maquillaje de la edad, personalidad, circunstancia e indumentaria.
- C3:** Analizar y aplicar los procedimientos de desinfección, esterilización y limpieza en la aplicación y manipulación de los cosméticos, útiles y materiales de maquillaje social, seleccionando los más adecuados a su composición y características.
- CE3.1** Describir las medidas de protección del cliente.

CE3.2 En un supuesto práctico de limpieza, desinfección y esterilización de útiles y materiales, en el que se conoce la composición del material que hay que tratar (pinceles, esponjas, borlas...):

- Explicar el tipo de suciedad más frecuente en cada grupo de materiales.
- Seleccionar el método de desinfección o esterilización más adecuado a cada tipo de material.
- Explicar razonadamente qué útiles y materiales se deben lavar, desinfectar o esterilizar.

CE3.3 Especificar cómo se deben manipular, los maquillajes, las barras de labios, los lápices de ojos y las máscaras de pestañas para no transmitir infecciones.

C4: Seleccionar y preparar los cosméticos, útiles y materiales necesarios para la realización de los diferentes tipos de maquillaje social, siguiendo las normas de higiene, desinfección y esterilización necesarias.

CE4.1 Identificar y explicar los tipos de piel y su importancia en la selección de los cosméticos de maquillaje.

CE4.2 Identificar los útiles y materiales -pinceles, esponjas, espátulas, bastoncillos de algodón, otros- y conocer su finalidad y modo de utilización.

CE4.3 Distinguir los diferentes tipos de cosméticos decorativos necesarios para el maquillaje de las diferentes zonas: rostro, ojos, labios, pómulos.

C5: Realizar maquillaje social en diferentes estilos atendiendo a las características estéticas, la edad, la personalidad y la circunstancia en que se vayan a lucir y en condiciones de seguridad e higiene óptimas.

CE5.1 Diseñar y corregir la forma de las cejas para mejorar la armonía del rostro.

CE5.2 Preparar la piel según sus características -edad, emulsión epicutánea, color- con los productos adecuados, para mejorar el resultado y la duración del maquillaje.

CE5.3 Corregir las pequeñas alteraciones y la coloración de la piel mediante la aplicación de bases correctoras que neutralicen las imperfecciones.

CE5.4 Explicar los criterios de selección y aplicar fondos de maquillaje fluido, semi-compacto, compacto, de camuflaje, seleccionando las técnicas de arrastre, batido y difuminado adecuadas a cada forma cosmética.

CE5.5 Fijar el fondo de maquillaje mediante los diferentes tipos de cosméticos: polvos, fijadores en aerosol, otros.

CE5.6 Explicar qué armonías de colores de sombras de ojos y de maquillaje se deben seleccionar en los siguientes casos: ojos azules, verdes y castaños.

CE5.7 Seleccionar los colores que se van a aplicar en ojos, labios y pómulos en relación con la armonía natural del rostro.

CE5.8 Corregir la forma de los ojos, pestañas, labios, pómulos, mediante los cosméticos y las técnicas de maquillaje adecuadas -delineado, difuminado, resalte, otros -.

CE5.9 Aplicar pestañas postizas, de tira o de grupitos, observando las medidas de seguridad.

CE5.10 Realizar diferentes estilos de maquillaje social en personas de diferentes edades y para lucir en distintas circunstancias.

C6: Evaluar la calidad de los procesos de maquillaje social, aplicando técnicas para detectar el grado de satisfacción del cliente y corrigiendo las desviaciones que pudieran producirse.

CE6.1 Identificar los puntos que por su importancia deben ser evaluados para comprobar la calidad del servicio de maquillaje.

CE6.2 En un caso práctico de evaluación de servicios de maquillaje:

- Describir técnicas que permitan detectar las desviaciones producidas en función de los resultados previstos.
- Identificar la fase o fases en las que se han producido.
- Proponer medidas que permitan adecuar los resultados obtenidos a los deseados.

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

C5 respecto a: CE5.1, CE5.2, CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7, CE5.8, CE5.9 y CE5.10.

Otras Capacidades:

Contenidos

1 El rostro y sus correcciones

Estudio del rostro: teorías de la verticalidad y la horizontalidad. El óvalo: Geometría, proporciones y líneas. Tipos y clasificación. Visajismo o técnica de las correcciones. Líneas. Técnicas del claroscuro. Pelo. Partes del rostro: cejas, ojos, labios: Estudio de la morfología. Medidas y técnicas de corrección: depilación, color, equilibrio de líneas, claroscuro. Partes del rostro: frente, nariz y mentón. Estudio de la morfología. Técnicas de corrección: claroscuro.

2 Luz y color aplicados al maquillaje social

Los tipos de luz y su influencia.
La teoría del color y su aplicación al maquillaje social.
Mezclas de colores de aplicación en los estilos de maquillaje social.
Colores fríos y cálidos y su relación con la luz en el maquillaje social.

3 Cosméticos decorativos

Criterios de selección de los cosméticos decorativos empleados en el maquillaje social.
Influencia del tipo de piel en la selección del maquillaje.

4 Técnicas previas

El equipo de maquillaje: descripción, clasificación y preparación de útiles y materiales: pinceles, esponjas, pinzas, cepillo, otros.
Instalación y preparación del cliente.
Prueba de sensibilidad.
Tinción de cejas y pestañas.
Depilación de cejas y rostro.
Desmaquillado y técnicas de preparación de la piel.

5 Técnicas de maquillaje

Técnicas de aplicación de: Correcciones claras. El maquillaje de fondo: batido, arrastre, difuminado. Correcciones oscuras. Delineado y sombra de ojos: trazado de líneas y difuminado. Perfilado y maquillaje de los labios. El colorete.

Técnicas para fijar el maquillaje.

6 Los estilos de maquillaje social

Día: correcciones, colores, texturas y técnicas:

Tarde/noche: correcciones claras y oscuras, colores, texturas y técnicas.

Fiesta: correcciones claras y oscuras, colores, texturas, brillos, palletes, otros, y otras técnicas.

Maquillaje de novia: correcciones, colores y texturas para foto y vídeo.

Auto maquillaje.

Maquillajes especiales: gafas, manchas, otras alteraciones estéticas.

7 Higiene, desinfección y esterilización aplicadas a los procesos de maquillaje social

Riesgos a considerar en los procesos de maquillaje social.

Normas de seguridad e higiene de aplicación en este tipo de maquillaje.

8 Evaluación y control de calidad de los procesos de maquillaje social

Técnicas para medir el grado de satisfacción de la clientela y detectar la desviación en la prestación de los servicios de maquillaje.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula-taller de 60 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con el maquillaje social que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior y otras de superior nivel relacionadas con este 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

Higiene e hidratación facial y corporal

Nivel:	2
Código:	MF0355_2
Asociado a la UC:	UC0355_2 - Aplicar técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal.
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar el tipo y estado de la piel del cliente y sus demandas para seleccionar las técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal más idóneas.

CE1.1 Analizar características de la piel que permiten establecer su clasificación y diagnóstico.

CE1.2 Aplicar los equipos, métodos y técnicas: ampliación de la imagen, medición de las secreciones, fototipo cutáneo, otros, para el estudio y análisis de la piel.

CE1.3 Citar las principales alteraciones estéticas que tengan influencia sobre la elección y ejecución de las técnicas de higiene e hidratación facial y corporal.

CE1.4 Identificar las manifestaciones cutáneas que aconsejan tratamientos estéticos de higiene e hidratación.

CE1.5 Realizar preguntas que proporcionen la información necesaria sobre los productos cosméticos al cliente que puedan presentar reacciones de intolerancia y sobre sus hábitos de higiene e hidratación facial y corporal.

CE1.6 Identificar las alteraciones o circunstancias que aconsejan la derivación del cliente a otros profesionales.

CE1.7 Describir los datos que debe recoger la ficha técnica de estudio de la piel y control y evaluación de los cuidados de higiene e hidratación facial y corporal realizados.

CE1.8 Realizar una pequeña entrevista al cliente para comprobar el diagnóstico, cumplimentando con los datos obtenidos la ficha de cliente.

CE1.9 En un supuesto práctico debidamente caracterizado:

- Explicar el tipo de piel.
- Diferenciar las zonas que presenten peculiaridades que afecten a las técnicas de higiene e hidratación.
- Seleccionar la técnica de higiene y los medios técnicos precisos en función de las características y condiciones de la piel.
- Determinar las pautas de frecuencia de aplicación de dichas técnicas.

C2: Instalar a la persona acomodándole en las condiciones de seguridad idóneas para el tratamiento que se vaya a realizar.

CE2.1 Preparar la cabina, camilla o sillón, lencería y otros materiales precisos para instalar a la persona en la forma precisa para la realización de las técnicas estéticas.

CE2.2 En un caso práctico con modelo:

- Instalarla en la posición adecuada a la técnica estética que se vaya a realizar.

CE2.3 Proteger a la modelo con las medidas adecuadas a la técnica que se vaya a realizar:

- Protección con almohadas, toallas u otros materiales específicos en las zonas de cuello/nuca, riñones/cintura y hueco poplíteo.
- Cabello.
- Algodones en los ojos o en las zonas sensibles si se aplica vapor.

C3: Identificar los medios técnicos y los productos que se van a utilizar en las fases de aplicación de técnicas de higiene e hidratación facial y corporal.

CE3.1 Justificar la técnica elegida de higiene superficial o profunda e hidratación, así como la secuencia de procesos a seguir.

CE3.2 Identificar los cosméticos adecuados para la limpieza superficial y profunda de la piel, teniendo en cuenta sus características técnicas.

CE3.3 Relacionar cada cosmético con el tipo de piel para el que resulta idóneo.

CE3.4 Seleccionar los cosméticos hidratantes en función de las condiciones que presenta la piel del cliente

CE3.5 Determinar la aparatología necesaria en cada fase indicando las pautas para su correcta utilización, mantenimiento y conservación.

CE3.6 Indicar las pautas de correcta utilización y conservación de los aparatos, productos y materiales.

C4: Aplicar técnicas de higiene facial y corporal en condiciones de seguridad e higiene, atendiendo a los requerimientos técnicos y a las condiciones del cliente.

CE4.1 Seleccionar y preparar los aparatos, productos, útiles y materiales necesarios para la aplicación de técnicas de higiene e hidratación facial y corporal, aplicando las técnicas de higiene, desinfección y esterilización necesarias.

CE4.2 Proteger y acomodar al cliente en la posición anatómica adecuada a las técnicas que se vayan a realizar.

CE4.3 Realizar las técnicas de desmaquillado de ojos, labios rostro y escote y de tonificación de la piel con los productos, materiales y útiles específicos.

CE4.4 En el caso de requerirse una limpieza profunda de la piel, previo desmaquillado de la misma, aplicar productos y técnicas que favorezcan la movilización de la suciedad acumulada tales como exfoliación mecánica, masaje específico, calor seco o húmedo, teniendo en cuenta las condiciones de la piel y las pautas de aplicación de útiles, aparatos y productos.

CE4.5 En un supuesto práctico debidamente caracterizado realizar la extracción de la suciedad:

- Por presión digital aplicando las medidas de higiene y protección requeridas: mascarilla y guantes en condiciones de asepsia.
- Con ayuda del extractor de comedones.
- Con ayuda de las ventosas.
- Con soportes impregnados.
- Asociando varios métodos.

CE4.6 En un supuesto práctico debidamente caracterizado aplicar técnicas de desincrustación con corriente galvánica, observando las indicaciones, precauciones y contraindicaciones y las pautas de programación.

CE4.7 Finalizar el tratamiento de limpieza profunda aplicando cosméticos calmantes e hidratantes, así como, un maquillaje de día adaptado a las necesidades del cliente, si así lo requiriera.

CE4.8 Asesorar al cliente sobre pautas de cuidados estéticos de uso domiciliario.

- C5:** Aplicar técnicas de hidratación facial y corporal en condiciones de seguridad e higiene, atendiendo a los requerimientos técnicos y a las condiciones del cliente.
- CE5.1** Realizar el diagnóstico de las alteraciones de la hidratación aplicando los métodos adecuados: observación, palpación, medidor del grado de hidratación.
 - CE5.2** Seleccionar los cosméticos y aparatos específicos para el tratamiento de la hidratación de la piel.
 - CE5.3** Programar los parámetros de los equipos eléctricos empleados en la hidratación de la piel atendiendo a su estado y característica a la finalidad del tratamiento.
 - CE5.4** En supuestos prácticos debidamente caracterizados aplicar tratamientos de hidratación que incluyan técnicas estéticas como masaje, oclusión, otras.
 - CE5.5** Aplicar aparatos y productos específicos para la hidratación de la piel asociados a los tratamientos de higiene, teniendo en cuenta sus condiciones y necesidades.
- C6:** Aplicar el masaje estético indicado en las técnicas de higiene e hidratación facial y corporal.
- CE6.1** Identificar las circunstancias que contraindican la aplicación de técnicas de masaje estético.
 - CE6.2** Explicar las características anatómicas de la zona donde se vayan a aplicar técnicas de masaje estético: piel, músculos, innervación, vascularización.
 - CE6.3** Seleccionar las maniobras de masaje estético teniendo en cuenta el tipo y estado de la piel y los efectos que se quieren conseguir.
 - CE6.4** Realizar el masaje estético adaptando las maniobras a las zonas que se vayan a tratar.
 - CE6.5** Adaptar la secuencia, ritmo e intensidad de las maniobras al tipo de efecto perseguido.
- C7:** Valorar los resultados obtenidos y el grado de satisfacción del cliente, proponiendo medidas correctoras de las desviaciones que pudieran producirse.
- CE7.1** Identificar los puntos que por su importancia deben evaluarse para comprobar la calidad del servicio de higiene e hidratación.
 - CE7.2** Identificar y explicar los criterios que permitan evaluar la calidad de todo el proceso de prestación de servicios, así como del resultado obtenido.
 - CE7.3** En un supuesto práctico de aplicación de técnicas estéticas de higiene e hidratación facial y corporal:
 - Aplicar técnicas para evaluar la calidad del servicio.
 - Identificar la fase o fases en las que se hayan producido desviaciones.
 - proponer medidas para adecuar los resultados obtenidos a los deseados.
 - CE7.4** Realizar preguntas tipo que permitan valorar las posibles desviaciones que se produzcan en la prestación del servicio.

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

C1 respecto a: CE1.1, CE1.2, CE 1.4, CE1.5, CE1.6, CE 1.8 y CE1.9; C2 respecto a: CE2.1, CE2.2, CE2.3; C 3 respecto a: CE3.1 CE 3.3. CE3.4; C4 respecto a: CE 4.1, CE 4.2, CE 4.3, CE 4.4, CE4.5, CE4.6, CE 4.7 y CE 4.8; C5 respecto a: CE5.1, CE5.2, CE5.4 y CE5.5; C6 respecto a: CE6.1, CE6.3, CE6.4 y CE 6. 5; C7 respecto a: CE7.3 y CE7.4.

Otras Capacidades:

- Atención a la imagen personal preocupándose principalmente por el aspecto y la higiene.

- Realizar los procesos de estética, de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.
- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Respetar la confidencialidad de la información.

Contenidos

1 Procesos de higiene facial y corporal:

Alteraciones de la piel y sus anexos con influencia en los procesos de higiene facial y corporal.
Diagnóstico facial y corporal.
Tipología y cuidados de la piel.
Repercusión de unos buenos hábitos higiénicos personales en la propia imagen.

2 Cosmética específica para la higiene e hidratación facial y corporal:

Criterios de selección.
Mecanismos de actuación.
Pautas de preparación, manipulación, aplicación y conservación.

3 Técnicas de aplicación de aparatos y útiles en los procesos de higiene facial y corporal:

Tipos de aparatos y accesorios.
Pautas para su selección y utilización.
Aplicación de aparatos en las técnicas de higiene facial y corporal.
Efectos, indicaciones y contraindicaciones.
Técnicas manuales:
Masaje facial aplicado a los procesos de higiene e hidratación.
Efectos indicaciones y contraindicaciones.
Músculos de la cara.
Maniobras básicas del masaje estético.
Tipos de masaje según la piel.

4 Masaje corporal aplicado a los procesos de higiene e hidratación.

Efectos indicaciones y contraindicaciones.
Músculos del cuerpo.
Maniobras básicas del masaje estético.
Higiene e hidratación de la piel del rostro y cuerpo:
Concepto de higiene.
La higiene de la piel.
Limpieza superficial o desmaquillado.
Limpieza profunda de los diferentes tipos de pieles:
Normal.
Alípica.
Deshidratada.
Grasa.
Acnéica.
Sensible.
Envejecida.

5 Medios y técnicas:

Técnicas manuales.

Materiales y medios técnicos.

Cosméticos específicos: criterios de selección, manipulación y aplicación.

Aparatología: criterios de selección, programación y aplicación.

6 Higiene corporal:

Técnicas manuales.

Materiales y medios técnicos.

Cosméticos específicos: criterios de selección, manipulación y aplicación.

Aparatología: criterios de selección, programación y aplicación.

7 Hidratación de la piel:

Técnicas manuales.

Materiales y medios técnicos.

Cosméticos específicos: criterios de selección, manipulación y aplicación.

Aparatología: criterios de selección, programación y aplicación.

8 Seguridad e higiene en los procesos de higiene facial y corporal:

Medidas de protección personal del profesional y del cliente en los procesos de higiene facial y corporal.

Seguridad e higiene en la utilización de aparatos eléctricos utilizados en los procesos de higiene facial y corporal.

9 Control de calidad de los procesos de higiene e hidratación:

Concepto de calidad.

Parámetros que definen la calidad de los procesos de higiene e hidratación facial y corporal.

Calidad en la aplicación y venta de servicios de higiene, hidratación, depilación y maquillaje.

Técnicas para medir el grado de satisfacción de la clientela.

Técnicas para corregir las desviaciones producidas en los diferentes cuidados estéticos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula-taller de 60 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con los cuidados de higiene e hidratación facial y corporal, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior y de otras de superior nivel relacionadas con este 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

DEPILACIÓN MECÁNICA Y DECOLORACIÓN DEL VELLO

Nivel:	1
Código:	MF0345_1
Asociado a la UC:	UC0345_1 - ELIMINAR POR PROCEDIMIENTOS MECÁNICOS Y DECOLORAR EL VELLO
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las características del pelo y de la zona para seleccionar la técnica de depilación o decoloración más adecuada.

CE1.1 Describir los efectos de la depilación mecánica, mediante extracción del vello con pinzas o con cera, y las de la decoloración del vello, explicando las ventajas e inconvenientes de ambos procesos.

CE1.2 Describir la estructura y características morfológicas del vello.

CE1.3 Señalar las causas que pueden producir hipertriosis e hirsutismo y explicar las diferencias que existen entre ambas patologías.

CE1.4 Describir las ventajas e inconvenientes de los productos depilatorios según su temperatura de aplicación en la depilación mecánica.

CE1.5 Justificar qué causas determinan la elección de la técnica de decoloración o la depilación mecánica.

CE1.6 Enumerar las precauciones y contraindicaciones para aplicar las técnicas de decoloración y de depilación mecánica.

CE1.7 Explicar los criterios que permiten discernir en qué casos se ha de derivar el cliente a otros profesionales.

C2: Seleccionar y preparar los cosméticos, el material y los aparatos necesarios para realizar la depilación mecánica y la técnica de la decoloración del vello facial y corporal.

CE2.1 Describir los procedimientos de limpieza del material y de los aparatos empleados en la depilación mecánica y en la decoloración.

CE2.2 Preparar los útiles y materiales necesarios en los diferentes procesos de depilación mecánica: espátulas, bandas de papel, toallitas de celulosa.

CE2.3 Explicar el método de preparación de los productos cosméticos decolorantes y las precauciones a tener en cuenta.

CE2.4 Describir los aparatos utilizados en la depilación con cera caliente, tibia y fría, indicando las pautas para su correcta utilización y conservación.

CE2.5 Preparar los aparatos y la cera caliente y tibia en las condiciones adecuadas para su aplicación en procesos de depilación.

C3: Aplicar técnicas de preparación y acomodación del cliente en función del servicio de depilación o decoloración demandado, proporcionando la información necesaria.

CE3.1 En un caso práctico de acomodación y preparación del cliente, para realizar un servicio de depilación mecánica o decoloración.

- Acomodar al cliente en la posición ergonómica conveniente en función de la zona a tratar y proteger su indumentaria.

- Seleccionar los útiles y materiales necesarios para la aplicación y retirada de productos cosméticos decolorantes o de cera fría, tibia y caliente.

- Proteger al profesional de los productos decolorantes y/o las ceras con la indumentaria y los accesorios necesarios.

- Realizar, en la zona anatómica que se va a tratar, las operaciones previas de limpieza y desinfección.

CE3.2 Formular preguntas concretas que nos proporcione la información necesaria para realizar la ficha del cliente.

CE3.3 Explicar cómo se realiza en el cliente la prueba de sensibilidad a los productos cosméticos depilatorios y decolorantes, marcando el tiempo adecuado de exposición.

CE3.4 Informar al cliente de los métodos depilatorios que se pueden utilizar y de sus efectos, indicaciones y contraindicaciones.

C4: Aplicar con destreza las técnicas de decoloración del vello en función de las características de la zona, observando las medidas de seguridad e higiene adecuadas.

CE4.1 Realizar la prueba de sensibilidad previa a cualquier tratamiento de decoloración.

CE4.2 Describir las normas a seguir para la preparación de productos para decolorar el vello.

CE4.3 En un caso práctico de decoloración del vello:

- Aplicar con destreza los productos decolorantes sobre la zona a tratar con un grosor de 2 o 3 milímetros.

- Vigilar el proceso de decoloración modificando los tiempos de exposición cuando sea necesario en función del resultado.

- Retirar de forma adecuada, el cosmético decolorante de la zona tratada.

- Aplicar los cuidados posteriores a la decoloración necesarios para calmar la piel y restituir la emulsión epicutánea.

C5: Aplicar depilación mecánica facial y corporal con pinzas y con cera y atendiendo a las características de la zona, observando las medidas de seguridad e higiene adecuadas.

CE5.1 Realizar las operaciones previas a los procesos de depilación mecánica del vello de preparación y acondicionamiento de la piel.

CE5.2 Describir las precauciones que han de tomarse en la aplicación de los procesos de depilación mecánica.

CE5.3 Preparar la piel con las medidas adecuadas para realizar procesos de depilación mecánica con cera o con pinzas.

CE5.4 Describir los efectos de la depilación mecánica mediante la extracción del pelo con pinzas observando las normas de seguridad e higiene necesarias en este proceso.

CE5.5 En un caso práctico de depilación mecánica con cera:

- Comprobar que la temperatura y el grado de viscosidad de la cera son adecuados para su aplicación.
 - Aplicar la cera, en tiras de grosor homogéneo, en sentido del crecimiento del vello y retirarla en sentido contrario al de aplicación sin romper la tira y realizar una presión sobre la zona.
 - En aplicaciones de cera tibia o fría, colocar sobre la zona la banda de tela o papel, ejercer presión con la mano y extraer la banda a contrapelo.
 - Si fuera necesario, se debe completar la depilación del vello residual con pinzas.
 - Eliminar completamente los restos de cera de la zona depilada y aplicar los cuidados y productos cosméticos adecuados.
- CE5.6** Realizar las operaciones de limpieza, desinfección e hidratación posteriores a la depilación con cera.

C6: Evaluar los procesos y resultados en las técnicas de depilación mecánica y de decoloración del vello para mejorar la prestación del servicio.

CE6.1 Enumerar las causas de tipo técnico y de atención al cliente que pueden dar lugar a deficiencias en la prestación del servicio de decoloración y depilación.

CE6.2 Realizar preguntas tipo que permitan conocer el grado de satisfacción del cliente, tanto respecto al resultado del servicio como a la atención personal recibida.

CE6.3 En casos prácticos debidamente caracterizados de prestación de los servicios de decoloración y depilación:

- Aplicar técnicas para identificar las fases del proceso donde se hayan producido desviaciones sobre el resultado previsto.
- Proponer medidas correctoras de las desviaciones que se pudieran producir.

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

C2 respecto a: CE2.2. y CE2.5; C3 respecto a: CE3.1, CE3.2 y CE3.4; C4 respecto a: CE4.1 y CE4.3; C5 respecto a: CE5.1, CE5.3, CE5.5 y CE5.6; C6 respecto a: CE6.2 y CE6.3.

Otras Capacidades:

- Atención a la imagen personal preocupándose principalmente por el aspecto y la higiene.
- Realizar el trabajo con rigor, orden y limpieza.
- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades del cliente.
- Respetar los procedimientos y las normas internas de la empresa.
- Habituar al ritmo de trabajo de la empresa.
- Respetar la confidencialidad de la información.

Contenidos

1 El pelo:

Características.

Tipos.

Diferencias entre cabello y vello.

Alteraciones del vello relacionadas con la depilación. Hipertrichosis. Hirsutismo.

Lesiones cutáneas relacionadas con la depilación mecánica y la decoloración del vello.

2 Aparatos y útiles empleados en depilación mecánica:

Las pinzas: uso, limpieza, desinfección y esterilización.

Generalidades de los fundidores y roll-on.

Normas de utilización y seguridad de aparatos eléctricos utilizados en la depilación mecánica.

Conservación y mantenimiento.

Limpieza y desinfección.

3 Cosméticos para la decoloración del vello y la depilación mecánica:

Criterios para la selección, manipulación, aplicación y conservación de:

- Ceras: caliente, fría y tibia.

- Cosméticos retardadores del crecimiento del vello.

- Cosméticos decolorantes.

- Cosméticos para después de la depilación y la decoloración: limpiadores, hidratantes, descongestivos.

4 Atención y protección del cliente y del profesional:

Medidas de protección del cliente, posiciones ergonómicas e indumentaria.

Medidas de protección del profesional, de la indumentaria y accesorios. Ficha cliente.

5 Tratamientos estéticos del color del vello:

Métodos de decoloración del vello facial y corporal.

Indicaciones y contraindicaciones.

Preparación de la piel.

Aplicación del producto.

Aplicación de métodos para acelerar la decoloración: calor seco.

6 Técnicas depilatorias físicas:

Métodos de arrancamiento o avulsión. Pinzas. Ceras calientes, tibias y frías. Indicaciones y contraindicaciones de los diferentes tipos de ceras. Posturas del cliente para la depilación de las diferentes zonas corporales. Precauciones de uso. Seguridad e higiene.

7 Seguridad e higiene en los procesos de decoloración del vello y depilación mecánica:

Medidas de protección personal del profesional y del cliente que minimizan el riesgo de aparición de reacciones adversas.

Seguridad e higiene en la utilización de aparatos eléctricos para los procesos de depilación mecánica.

8 Evaluación y control de calidad en los procesos de depilación y decoloración:

Parámetros que definen la calidad de los servicios de depilación y decoloración del vello.

Grado de satisfacción del cliente.

Valoración de los resultados obtenidos.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Aula-taller de 60 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la depilación mecánica en los diferentes sistemas y decoloración del vello, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior y otras de superior nivel relacionadas con este 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

ASESORAMIENTO Y VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Nivel:	2
Código:	MF0352_2
Asociado a la UC:	UC0352_2 - ASESORAR Y VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Programar la actuación en la venta a partir de los objetivos y el posicionamiento de las diferentes empresas de Imagen Personal.

CE1.1 Describir las características y la estructura de un argumentario técnico de ventas, precisando su función.

CE1.2 A partir de información convenientemente detallada sobre objetivos de venta, características de la empresa, de los productos y de la competencia, elaborar una programación de la acción de venta propia, utilizando:

- Líneas y márgenes de actuación para la consecución de objetivos.
- Argumentario de ventas.
- Clasificación de clientes.
- Actualización de la información de la cartera de clientes.
- Análisis de las operaciones de venta realizadas.

CE1.3 En un supuesto práctico que recoja las características más importantes de una empresa: tipo de clientela, tipo de servicios, productos, otros aspectos de interés; programar los objetivos de venta de la empresa.

C2: Aplicar las técnicas adecuadas a la promoción y venta de productos y servicios para Imagen Personal.

CE2.1 Describir y explicar las técnicas básicas de fidelización, analizando los elementos racionales y emocionales que intervienen.

CE2.2 Describir las cualidades que debe poseer y las actitudes que debe desarrollar un vendedor en las relaciones comerciales ya sea para venta presencial como no presencial.

CE2.3 Identificar las variables que intervienen en la conducta del cliente y las motivaciones de compra tanto en los productos como en los servicios.

CE2.4 Definir los objetivos que generalmente se persiguen en las acciones promocionales que se realizan en las empresas de servicios estéticos e identificar y describir los distintos medios promocionales que se utilizan.

CE2.5 Estimar situaciones susceptibles de introducir una acción promocional y definir las principales técnicas psicológicas que se aplican.

CE2.6 Describir la influencia del conocimiento de las características del producto o servicio en la venta.

CE2.7 Especificar formas de provocar distintas ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias.

CE2.8 A partir de la caracterización de un producto, un supuesto grupo de clientes y empleando, en su caso, las aplicaciones informáticas y las demostraciones prácticas adecuadas, realizar la presentación del producto o servicio.

CE2.9 En la simulación de una entrevista con supuesto cliente, de un producto y un servicio estético:

- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de demandas, realizando las preguntas oportunas, utilizando, en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de clientes.
- Describir con claridad las características del producto y servicio destacando sus ventajas y su adecuación a las necesidades del cliente y utilizando, en su caso, la información suministrada por la herramienta de ayuda al punto de venta manuales, ayudas electrónicas, así como realizar las demostraciones oportunas.
- Mantener una actitud que facilite la decisión de compra.
- Rebatar adecuadamente las objeciones en función del tipo de cliente y del canal empleado.
- Evaluar críticamente la actuación desarrollada.

CE2.10 En la simulación de una entrevista con un cliente supuesto, y a partir de información convenientemente caracterizada:

- Describir los criterios comerciales para decidir la inclusión de un cliente en el plan de fidelización.
- Determinar las áreas de actuación dentro de su responsabilidad que singularizan la relación.
- Aplicar las técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente.
- Aplicar las técnicas para potenciar el recuerdo y el vínculo del cliente.

C3: Confeccionar los documentos básicos derivados de la actividad de la venta de productos y servicios estéticos aplicando la normativa vigente y de acuerdo con unos objetivos definidos.

CE3.1 Identificar la documentación básica vinculada a las operaciones habituales de prestación de servicios estéticos o venta de productos.

CE3.2 Identificar la normativa aplicada a la venta de productos y servicios estéticos.

CE3.3 Dada la caracterización de un producto o servicio, un objetivo comercial y unas condiciones de venta base prefijadas:

- Elaborar la documentación básica utilizando en su caso, la información obtenida de la relación con el cliente.

C4: Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo los criterios y los procedimientos establecidos.

CE4.1 Identificar las técnicas para prever conflictos.

CE4.2 Identificar la naturaleza de los conflictos y reclamaciones.

CE4.3 Describir las técnicas que se utilizan para afrontar las quejas y reclamaciones de los clientes.

CE4.4 Identificar la documentación que se utiliza para recoger una reclamación y definir la información que debe contener.

CE4.5 En la simulación de una entrevista con un cliente, convenientemente caracterizada y establecida 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 correctamente la documentación requerida a través del correspondiente formulario, on line u off line.
- Confeccionar un informe con los datos de la reclamación y quejas, introduciendo, en su caso, esta información en la herramienta informática de gestión de reclamaciones.

C5: Aplicar procedimientos de seguimiento de clientes y de control del servicio post-venta en Imagen Personal.

CE5.1 Identificar las situaciones comerciales que precisan seguimiento y post-venta.

CE5.2 Describir los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta.

CE5.3 A partir de información convenientemente detallada sobre el sistema de seguimiento de clientes y procedimiento de control del servicio post-venta de una empresa, describir el procedimiento a seguir desde el momento en que se tiene constancia de una incidencia en el proceso, identificando:

- Las claves que la han provocado.
- El ámbito de responsabilidad.
- Actuación acorde al sistema aplicando los criterios establecidos garantizando la idoneidad del servicio e incorporando, en su caso, la información obtenida en la herramienta informática de gestión de post-venta.

CE5.4 A partir de un supuesto de fidelización de clientes, con unas características establecidas, por distintos canales de comunicación y utilizando, en su caso, un programa informático:

- Elaborar los escritos adecuados 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. -

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

C1 respecto a: CE1.3; C2 respecto a: CE2.3, CE2.6, CE2.7, CE2.8; C3 respecto a: CE3.2; C4 respecto de: CE4.5; C5 respecto a: CE5.4.

Otras Capacidades:

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

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa, a las personas adecuadas en cada momento.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Respetar la confidencialidad de la información.

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

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

Contenidos

1 El marketing en el mercado de la estética

Diferencia entre productos y servicios estéticos.

Propiedades de los productos cosméticos.

Naturaleza de los servicios.

La servucción.

2 El representante comercial o asesor técnico

Características, funciones, actitudes y conocimientos. Cualidades que debe reunir un buen vendedor/asesor técnico. Las relaciones con los clientes.

Características esenciales de los productos y/o servicios que debe conocer un representante.

3 El cliente

El cliente como centro del negocio. Tipos de clientes y su relación con la prestación del servicio. La atención personalizada. Las necesidades y los gustos del cliente. Motivación, frustración y los mecanismos de defensa. Los criterios de satisfacción. Las objeciones de los clientes y su tratamiento. Fidelización de clientes. Gestión empresarial y actitudes profesionales

4 Organización y gestión de la venta

La información como base de la venta.

Manejo de las herramientas informáticas de gestión de la relación con el cliente.

Documentación básica vinculada a la prestación de servicios y venta de productos estéticos.

Normativa vigente.

5 Promoción y venta de productos y servicios de estética

Etapas y técnicas de venta. Factores determinantes del merchandising promocional. La venta cruzada. Argumentación comercial. Presentación y demostración de un producto y/o servicio. Puntos que se deben destacar.

Utilización de técnicas de comunicación en la venta de productos y servicios estéticos.

6 Resolución de reclamaciones

Procedimiento de recogida de las reclamaciones / quejas presenciales y no presenciales. Elementos formales que contextualizan la reclamación. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones. Utilización de herramientas informáticas de gestión de relación con clientes.

7 Seguimiento y post-venta

Seguimiento comercial.

Procedimientos utilizados en la post venta.

Post venta: análisis de la información.

Servicio de asistencia post venta.

Análisis de la calidad de los servicios cosméticos.

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

- Taller de 3 m² por alumno o alumna.

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con el asesoramiento, promoción y venta de productos y servicios de peluquería y estética para la Imagen Personal.

- Formación académica de Licenciado y otras de nivel superior relacionada con este 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.