



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1441_3: Facilitar la interacción de la persona sordociega con su entorno para la realización de gestiones”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: MEDIACIÓN ENTRE LA PERSONA SORDOCIEGA Y LA COMUNIDAD

Código: SSC447_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1441_3: Facilitar la interacción de la persona sordociega con su entorno para la realización de gestiones.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en facilitar la interacción de la persona sordociega con su entorno para la realización de gestiones, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Preparar las condiciones de la intervención, considerando los elementos que intervendrán para determinar la manera de abordar el intercambio comunicativo.

- 1.1 La información necesaria y suficiente para poder realizar las tareas exigidas se obtiene, consultando a otros profesionales implicados, familia, entorno más cercano y/o a la propia persona sordociega.
- 1.2 La identificación de los aspectos para definir la actividad: tipo de interacción, características y necesidades de la persona sordociega, sistemas de comunicación que hay que emplear, duración, entre otros, se consigue a través de la interpretación de la información recibida.
- 1.3 Las necesidades de vocabulario específico y los procedimientos y medios de obtención de información adicional, se determinan con carácter previo y durante el proceso de intervención, garantizándose la comunicación con la persona sordociega.
- 1.4 Las posibles incidencias se solventan, aportando alternativas que modifiquen los aspectos que interfieren en la comunicación para optimizar el resultado de la intervención.

2. Realizar tareas de apoyo en la comunicación que establecen las personas sordociegas con otras personas que desconocen su sistema de comunicación, interviniendo en el propio contexto de la actividad, para efectuar gestiones básicas y de índole cotidiano

- 2.1 Las tareas se desarrollan, utilizando los sistemas y recursos de apoyo a la comunicación específicos de las personas sordociegas adaptándolas a las características, competencia comunicativa y necesidades individuales de las personas sordociegas, del entorno y de la situación comunicativa concreta.
- 2.2 Las actuaciones se rigen por la búsqueda de la independencia de la persona sordociega, salvaguardando su condición autónoma.
- 2.3 La contextualización de los datos, la comprensión global de la situación y la reacción consecuente por parte de la persona sordociega se consigue a través de la transmisión de información complementaria relacionada con la situación de intervención para favorecer el conocimiento del contexto comunicativo.
- 2.4 La información complementaria se selecciona en función de las necesidades de la persona sordociega, asegurando la contextualización.
- 2.5 La ética profesional se aplica, permitiendo garantizar la intimidad y autonomía de la persona sordociega.

3. Facilitar a la persona sordociega el acceso a la documentación escrita que precise, transmitiendo y/o transcribiendo el contenido de la misma para garantizar su comprensión.

- 3.1 La intervención se dirige a paliar la situación generada por la deficiencia visual y auditiva con el fin de permitirle el acceso a textos elaborados en un código de lectoescritura no accesible por su situación sensorial.
- 3.2 La transmisión de la información se adapta a las características de la persona sordociega y a su competencia comunicativa con la máxima

fidelidad posible, generalizándola a todas las actuaciones para garantizar la comprensión de los mensajes.

- 3.3 Los mensajes emitidos por la persona sordociega se transcriben, respetando la intención comunicativa y el contenido.

4. Apoyar a la persona sordociega en situaciones de comunicación a distancia con independencia del medio o soporte, relacionadas con cualquier ámbito para la realización de gestiones básicas y de índole cotidiano, facilitando su participación.

- 4.1 La información se transmite con la máxima fidelidad posible, utilizando los sistemas y recursos de apoyo a la comunicación, adaptándose a las características de la persona sordociega para generar intercambios comunicativos.
- 4.2 El uso de dispositivos técnicos y tiflotécnicos de la persona sordociega se fomenta, apoyándola y motivándola para mejorar la comunicación a distancia.
- 4.3 El intercambio comunicativo entre los interlocutores se facilita, ayudando a establecer los turnos en la conversación durante la interacción a distancia.
- 4.4 La comprensión de la situación de comunicación por parte de la persona sordociega se consigue, aportando la información complementaria para situarlo en el contexto comunicativo.
- 4.5 La recepción y comprensión por parte de la persona sordociega de la información transmitida se comprueba de forma periódica a través de la consulta directa con la persona sordociega para evitar una interpretación errónea del mensaje.

5. Apoyar a la persona sordociega en la organización y gestión de su hogar para posibilitar su actuación de manera independiente en coordinación con los profesionales del equipo multidisciplinar.

- 5.1 La intervención se desarrolla a partir de las demandas de la persona sordociega, de la familia o entorno cercano y se matiza a través de la observación directa para adecuar la intervención profesional con la persona sordociega concreta de acuerdo con el programa propuesto por el equipo multidisciplinar o a sus necesidades específicas.
- 5.2 El control y manejo de elementos de la vivienda por parte de la persona sordociega se consigue a través de la transmisión de información sobre el estado de los mismos para facilitar la gestión autónoma de su hogar.
- 5.3 Las soluciones para la organización y gestión del hogar se adecuan a las características sensoriales de la persona sordociega y a su realidad personal proponiéndolas para cubrir sus necesidades.
- 5.4 La ética profesional se aplica, garantizando la intimidad de la persona sordociega en la organización y gestión de su hogar.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1441_3: Facilitar la interacción de la persona sordociega con su entorno para la realización de gestiones**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Perfil profesional de la persona facilitadora de la comunicación para personas con sordoceguera

- Características personales y profesionales.
- Actitud personal y ética profesional
- Papel de la persona facilitadora de la comunicación.

2. Función de la persona profesional que trabaja con personas con sordoceguera

- Preparación de la situación de intervención. Heterogeneidad del colectivo de personas sordociegas.
- Pautas para la transmisión de la información según los sistemas y recursos de apoyo a la comunicación utilizados.
- Desarrollo de las situaciones de intervención comunicativa.
- Contextualización.
- Gestión del hogar. Recursos para la organización.
- Apoyo en situaciones especiales: violencia de género, agresión, entre otros.

3. Apoyo de la persona profesional en gestiones básicas para personas con sordoceguera

- Dificultades de la comunicación. Identificación de contingencias y variaciones en las condiciones de comunicación.
- Comunicación interpersonal presencial o cara a cara.
- Transmisión de información a través de diferentes sistemas de comunicación
- Acceso a información impresa.
- Transmisión de información: código lectoescritor tinta y Braille.
- Tipos de situaciones de interacción comunicativa.
- Pautas comunicativas en gestiones básicas.
- Uso de medios de comunicación a distancia.
- Aplicaciones o dispositivos móviles para la comunicación presencial.

4. Productos de apoyo para la autonomía personal básica de personas con sordoceguera

- Producto de apoyo.
- Productos de apoyo en función de restos sensoriales.

5. Productos de apoyo para el acceso a la información y a la comunicación para personas con sordoceguera

- Tiflotecnología. Herramientas, tecnologías y ayudas tiflotécnicas que permiten el acceso a la información y a la comunicación a distancia en las personas sordociegas.
- Comunicación interpersonal a distancia vía telefónica.
- Comunicación interpersonal a distancia vía Internet.
- Centro de Intermediación Telefónica del IMSERSO.
- Aplicaciones en dispositivos móviles para la comunicación a distancia.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible a los demás.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de la clientela.
- Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1441_3: Facilitar la interacción de la persona sordociega con su entorno para la realización de gestiones”, se tiene una

situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, facilitar la interacción de la persona sordociega con su entorno para la realización de gestiones. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Preparar las condiciones de intervención en el intercambio comunicativo con las personas sordociegas.
2. Determinar operaciones de apoyo comunicativo a la persona sordociega en la realización de gestiones básicas y en la comunicación a distancia.
3. Transmitir información contenida en textos escritos y transcribir mensajes a textos escritos.
4. Apoyar en la organización y gestión del hogar de la persona sordociega.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Rigor en la preparación de las condiciones de intervención en el intercambio comunicativo con las personas sordociegas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Obtención de información necesaria y suficiente para poder realizar las tareas.- Identificación de los aspectos para definir la actividad.- Recopilación de la información del entorno cercano de las características y necesidades del usuario.- Solución de las posibles incidencias <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Eficiencia en la determinación de operaciones de apoyo comunicativo a la persona sordociega en la realización de gestiones básicas y en la comunicación a distancia.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de las tareas, utilizando los sistemas y recursos de apoyo.- Realización de las actuaciones buscando la independencia de la persona sordociega.- Selección y transmisión de la información de mensajes en la comunicación a distancia utilizando técnicas sistemas y recursos de apoyo a la comunicación específicos para este colectivo (respetando la neutralidad y fidelidad de los mensajes).- Selección de la información complementaria en función de las necesidades de la persona sordociega.- Aplicación de la ética profesional. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Eficiencia en la transmisión de información contenida en textos escritos y transcripción de mensajes a textos escritos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Mejora de la situación generada a deficiencia visual y auditiva.- Transmisión a la persona sordociega de la información de textos escritos respetando la fidelidad del mensaje.- Transcripción de los mensajes de las persona sordociega, respetando las normas comunicativas y el contenido. <p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Eficiencia en el apoyo en la organización y gestión del hogar de la persona sordociega.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Reconocimiento las tareas de organización y gestión de una vivienda.- Recogida de demandas de la persona sordociega, de su entorno.

	<ul style="list-style-type: none">- Observación de la persona sordociega en su desenvolvimiento en las tareas del hogar.- Transmisión de la información a la persona sordociega sobre el estado de los elementos de su vivienda.- Realización y adaptación de propuestas de organización (características de la persona sordociega y programa elaborado por el equipo multidisciplinar). <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<p><i>Para determinar operaciones de apoyo comunicativo a la persona sordociega en la realización de gestiones básicas y en la comunicación a distancia, desarrolla las tareas, utilizando los sistemas y recursos de apoyo. Realiza las actuaciones, buscando la independencia de la persona sordociega. Selecciona y transmite la información de mensajes en la comunicación a distancia utilizando técnicas sistemas y recursos de apoyo a la comunicación específicos para este colectivo (respetando la neutralidad y fidelidad de los mensajes). Selecciona la información complementaria en función de las necesidades de la persona sordociega. Aplica la ética profesional.</i></p>
3	<p><i>Para determinar operaciones de apoyo comunicativo a la persona sordociega en la realización de gestiones básicas y en la comunicación a distancia, desarrolla las tareas, utilizando los sistemas y recursos de apoyo. Realiza las actuaciones, buscando la independencia de la persona sordociega. Selecciona y transmite la información de mensajes en la comunicación a distancia utilizando técnicas sistemas y recursos de apoyo a la comunicación específicos para este colectivo (respetando la neutralidad y fidelidad de los mensajes). Selecciona la información complementaria en función de las necesidades de la persona sordociega. Aplica la ética profesional. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para determinar operaciones de apoyo comunicativo a la persona sordociega en la realización de gestiones básicas y en la comunicación a distancia, desarrolla las tareas, utilizando los sistemas y recursos de apoyo. Realiza las actuaciones, buscando la independencia de la persona sordociega. Selecciona y transmite la información de mensajes en la comunicación a distancia utilizando técnicas sistemas y recursos de apoyo a la comunicación específicos para este colectivo (respetando la neutralidad y fidelidad de los mensajes). Selecciona la información complementaria en función de las necesidades de la persona sordociega. Aplica la ética profesional. La persona candidata comete amplias irregularidades, que alteran el resultado final.</i></p>

1	<i>No determina operaciones de apoyo comunicativo a la persona sordociega en la realización de gestiones básicas ni en la comunicación a distancia.</i>
---	---

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>Para apoyar en la organización y gestión del hogar de la persona sordociega, reconoce las tareas de organización y gestión de una vivienda. Recoge las demandas de la persona sordociega, de su entorno. Observa a la persona sordociega en su desenvolvimiento en las tareas del hogar. Transmite la información a la persona sordociega sobre el estado de los elementos de su vivienda. Realiza y adapta propuestas de organización (características de la persona sordociega y programa elaborado por el equipo multidisciplinar).</i>
3	<i>Para apoyar en la organización y gestión del hogar de la persona sordociega, reconoce las tareas de organización y gestión de una vivienda. Recoge las demandas de la persona sordociega, de su entorno. Observa a la persona sordociega en su desenvolvimiento en las tareas del hogar. Transmite la información a la persona sordociega sobre el estado de los elementos de su vivienda. Realiza y adapta propuestas de organización (características de la persona sordociega y programa elaborado por el equipo multidisciplinar). La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para apoyar en la organización y gestión del hogar de la persona sordociega, reconoce las tareas de organización y gestión de una vivienda. Recoge las demandas de la persona sordociega, de su entorno. Observa a la persona sordociega en su desenvolvimiento en las tareas del hogar. Transmite la información a la persona sordociega sobre el estado de los elementos de su vivienda. Realiza y adapta propuestas de organización (características de la persona sordociega y programa elaborado por el equipo multidisciplinar). La persona candidata comete amplias irregularidades, que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No apoya en la organización y gestión del hogar de la persona sordociega.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

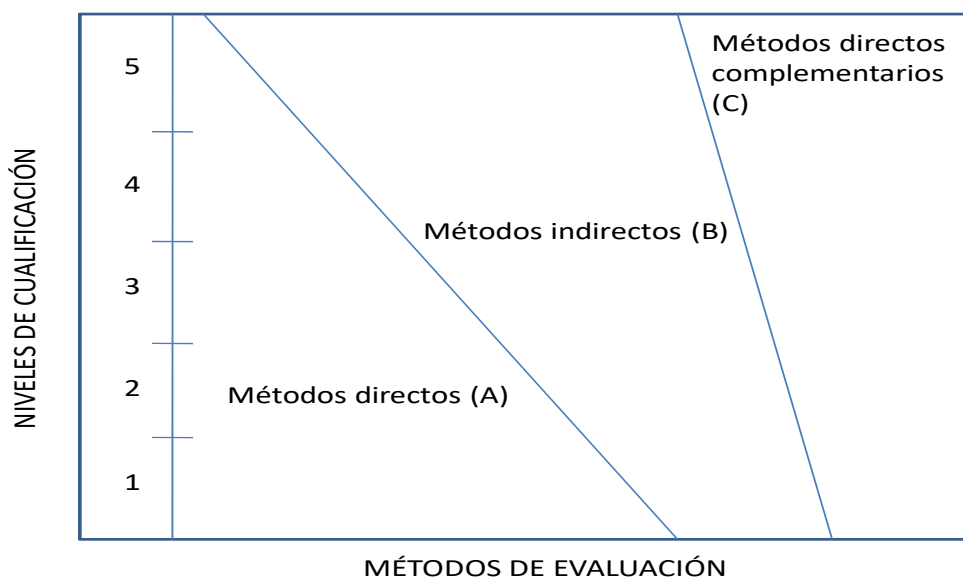
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de

competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Facilitar la interacción de la persona sordociega con su entorno para la realización de gestiones, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "3" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.



- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.