GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

"UC0061_3: Aplicar servicios hidrotermales"

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: HIDROTERMAL

Código: IMP023_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 UC0061_3: Aplicar servicios hidrotermales.

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 aplicar servicios hidrotermales, 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. Personalizar los servicios hidrotermales (programas, tratamientos y técnicas hidrotermales) de acuerdo al resultado del diagnóstico estético y/o las indicaciones del personal facultativo, comprobando el estado actual de la clientela y sus requerimientos.

1.1 El estado de la clientela (pieles secas, cicatrices, obesidad, edemas, entre otros) se comprueba, verificando el resultado del diagnóstico estético, valorando si es necesario realizar modificaciones para la adaptación de los servicios hidrotermales (temperatura, presión de las técnicas, tiempo en estufas o circuito termal, baño con burbujas, baño con aditivos, entre otros), teniendo en cuenta situaciones contraproducentes (hipertensión, hipotensión, embarazos, entre otros).

1.2 La clientela se acomoda (sentada, tumbada en decúbito prono, supino, entre otras) para realizar la exploración estética de la zona a tratar (facial/corporal, espalda, extremidades, entre otros), informándole del servicio a la que va a ser sometida (baños, chorros, exfoliantes, masajes con aceites vegetales como lavanda, entre otros).

1.3 Los servicios hidrotermales se adaptan al estado, características, necesidades, tiempo y demandas de la clientela (programa o tratamiento de bienestar, terapéutico, entre otras), adaptando de este modo los productos y técnicas cosméticas (tipo de cosmético, envolturas, masajes, entre otros).

1.4 La zona (facial/corporal, espalda, extremidades, entre otros), previa a la aplicación de cosméticos (hidratantes, peloides, sales, entre otros), se explora estéticamente mediante técnicas de observación, identificando posibles alteraciones que supongan una contraindicación relativa o absoluta, proponiendo su derivación al personal profesional competente, registrando los datos en la ficha técnica.

1.5 Las pautas a seguir en el tratamiento y otras pautas de vida saludable respecto a alimentación, prácticas deportivas, entre otros, se recomiendan a la clientela, proponiendo su derivación a profesionales de esos sectores, empoderándola para potenciar así los efectos de los tratamientos con técnicas hidrotermales.

1.6 Las demandas y necesidades de la clientela se tienen en cuenta en la elaboración del servicio personalizado, adaptando de este modo los productos (tipo de aguas minero medicinales, composición de fangos, tipo de baño, tipo de chorro, entre otros) y las técnicas cosméticas (tipo de cosmético, envolturas, masajes, entre otros).

1.7 Los cambios efectuados en la propuesta, ya sea en las fases del tratamiento (tiempos, periodicidad de las sesiones, entre otros), los parámetros de aplicación de las técnicas (temperatura, presión, entre otros), y las observaciones relativas a precauciones y a las condiciones orgánicas y nivel de sensibilidad se detallan en la ficha técnica.

1.8 La información detallada sobre las aclaraciones que se precise en cuanto al servicio es transmitida a la clientela, procediendo posteriormente a la firma del consentimiento informado, si es necesario.

2. Revisar las actividades de limpieza, desinfección y/o esterilización de las instalaciones, equipos, medios y productos para la utilización de servicios hidrotermales (programas, tratamientos y técnicas hidrotermales) para su uso en condiciones de higiene y seguridad, empleando agentes adecuados al tipo de material.

2.1 Las instalaciones, medios, equipos y productos (cabina, iluminación/ temperatura de la sala, disponibilidad de agua, aparatología, camilla, toallas, material desechable, cosmética termal, entre otros) para la aplicación de servicios hidrotermales (programas, tratamientos y técnicas hidrotermales), se comprueban (higiene, seguridad, temperatura, presión, entre otros) antes de iniciar la sesión, así como la indumentaria de trabajo, garantizando la limpieza, desinfección y/o esterilización, y por tanto, la posibilidad de uso siempre y cuando cumplan los requisitos de seguridad exigidos.

2.2 Los métodos y productos para la limpieza, desinfección y/o esterilización de instalaciones, medios y equipos (esterilización térmica, ozono, luz UV -luz ultravioleta-, cloro, entre otros), así como de la indumentaria de trabajo se seleccionan en función del tipo de material que los compone y del uso al que están destinados.

2.3 Las instalaciones, equipos, medios, productos e indumentaria de trabajo se mantienen, siguiendo las especificaciones técnicas de mantenimiento y las normas de seguridad, prevención de riesgos, limpieza, desinfección y/o esterilización con verificación de los parámetros que lo requieran, teniendo en cuenta unas condiciones de periodicidad o tras cada uso.

2.4 Los productos cosméticos (arcillas, lodos, fangos, limos, parafangos, algas, sales, aceites esenciales, entre otros) asociados a las técnicas hidrotermales se preparan, siguiendo las instrucciones específicas de aplicación (aplicación manual, con espátula, aplicando masaje, entre otros), comprobando su estado y fecha de caducidad.

2.5 El agua utilizada en los servicios colectivos se trata, controlando los indicadores de garantía, comprobando parámetros físico-químicos (pH, nivel de desinfectante, turbidez, entre otros) establecidos en las normas de mantenimiento de las instalaciones.

2.6 Las técnicas de higiene, limpieza, desinfección y/o esterilización para el mantenimiento de las instalaciones, medios y equipos técnicos se ejecutan una vez finalizada la sesión, con el fin de garantizar las condiciones de limpieza y seguridad para una nueva utilización, gestionando los residuos y accesorios desechables que sean de un solo uso.

2.7 Los residuos y accesorios desechables (slips/tangas desechables, restos de peloides, sabanillas desechables, entre otros) que vayan surgiendo en la aplicación de los tratamientos termales se gestionan, teniendo en cuenta la separación de los mismos según su naturaleza, siguiendo de este modo la normativa medioambiental.

2.8 Las condiciones de mantenimiento de las instalaciones, equipos, medios y productos se registran, atendiendo a las especificaciones recogidas en la evaluación del puesto de trabajo por los servicios sobre prevención de riesgos laborales.

3. Aplicar técnicas hidrotermales de balneación, de presión y de pequeña hidroterapia sin presión, en función del servicio definido y de la clientela, para la realización del tratamiento completo de servicios hidrotermales.

3.1 El equipo de lencería (batas, toallas, tangas/slips, entre otros) necesario para cada técnica, se selecciona entregándose a la clientela, preparándose el material auxiliar (calentador de toallas, aceite en bol, toalla, entre otros), comprobando previamente que está en condiciones de higiene y seguridad.

3.2 La clientela se acomoda (en bañera, en sala de técnica a presión, en sala de ducha, en camilla del masaje bajo ducha, entre otros), posicionándose según los requerimientos de la técnica hidrotermal seleccionada (balneación, presión y pequeña hidroterapia sin presión, ducha en lluvia, en abanico, escocesa, entre otros), informándole de las sensaciones que va a sentir y las incidencias que debe notificar durante la aplicación, facilitando un efecto masaje que estimule los receptores de la piel.

3.3 Las posturas y movimientos a mantener durante el desarrollo de las técnicas aplicadas (de pie, de espaldas, de frente, de lado, agarrado/ no agarrado a los asideros, entre otros) a la clientela se adoptan en base a las normas de higiene postural con las adaptaciones personales que fueran necesarias, en caso de discapacidad teniendo en cuenta la forma en la que se produce la proyección del agua sobre el cuerpo (ducha en abanico, en círculo o chorro libre, entre otros).

3.4 Las técnicas hidrotermales de balneación, aplicaciones de presión y pequeña hidroterapia sin presión (ducha subacuática, de contraste, en agua caliente o agua fría, entre otros) se aplican, seleccionando los parámetros de presión, temperatura, zona a tratar (piernas, cadera, trapecio, entre otras) y tiempo de aplicación, según la secuencia, manipulación (orden ascendente, chorros circulares, trabajando ambas partes del cuerpo) y el orden establecidos, observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas (evitando por ejemplo el hueco poplíteo) y la sensibilidad de la clientela dependiendo de la zona corporal a tratar, registrando las incidencias en la ficha técnica.

3.5 La información sobre las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener la clientela durante el desarrollo de la técnica hidrotermal se transmiten de forma clara y precisa, advirtiéndole que comunique cualquier sensación (dolor, calambres, entre otros) que se aparte de las indicadas, para evitar riesgos o accidentes no deseados.

3.6 Los aditivos y cosméticos (aceites vegetales, arcillas, parafangos, parafinas) a incorporar a la aplicación de las técnicas hidrotermales se preparan, atendiendo a su composición, propiedades y temperatura del agua, siguiendo las indicaciones de la empresa fabricante, y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a la sensibilidad de la clientela.

3.7 Las condiciones generales de la clientela: relajación, bienestar general, entre otras, se verifican durante la prestación del servicio, preguntando a la persona por sus sensaciones, aplicando medidas en caso de reacciones adversas (lipotimias, síncope, entre otras), siguiendo los procesos establecidos (supervisión médica en el propio establecimiento o derivación, entre otras).

3.8 Las incidencias surgidas y observaciones (bajadas de tensión, reacciones adversas al agua, preferencias de la clientela, entre otros) de la clientela se anotan en la ficha técnica, considerándolas en sesiones posteriores.

4. Aplicar técnicas hidrotermales de estufas (androterapia: saunas y baños de vapor) y circuitos termales (dirigidos y no dirigidos), atendiendo al perfil de la clientela para la realización del tratamiento completo de servicios hidrotermales.

4.1 El equipo de lencería (sábana hueco facial, toallas, bandós, gorro, entre otros) necesario se entrega a la clientela, comprobando previamente que está en condiciones de uso (felpa de cabeza caliente) e higiene.

4.2 La información relativa al recorrido que se debe seguir para el aprovechamiento del circuito termal propuesto se transmite a la clientela, informando de las sensaciones que va a sentir (frío, calor, presión, entre otros) y de las incidencias que debe notificar durante la aplicación de los servicios hidrotermales en cada parte del cuerpo (lumbar, dorsal, escapular).

4.3 La circulación de la clientela se organiza, en el caso de circuitos dirigidos (duchas de inicio, estufas secas, contraste, estufas húmedas, minipiscinas, albercas, pediluvios, entre otros), acompañándola a las diferentes técnicas (balneación colectiva, sauna, baño de vapor, entre otras) o instalaciones, y orientándoles sobre el uso de las mismas.

4.4 Las posturas y movimientos (posición sentada, tumbada, de pie, caminando en piscina, entre otros) a mantener durante el desarrollo de las técnicas aplicadas (baño de burbujas, jacuzzi, chorros subacuáticos, ducha en lluvia, entre otros) a la clientela se realizan en base a las normas de higiene postural (evitar giros parciales, en posición de pie piernas separadas para que el peso caiga sobre la planta de los pies, entre otros), con las adaptaciones personales que fueran necesarias en caso de discapacidad.

4.5 Las técnicas hidrotermales de estufas (estufa seca o sauna y estufa húmeda o baño de vapor) y los circuitos termales se aplican, seleccionando los parámetros de temperatura (afusiones frías recomendadas para trastornos venosos, varices, entre otros y afusiones alternantes recomendadas para pies fríos crónicos, insomnio, entre otros), grado de humedad, zona a tratar: general o parcial (balneación completa y/o parcial) y tiempo de aplicación (afusiones frías – 1 minuto, afusiones alternas – 1 o 2 minutos de caliente y 20 segundos de fría), según la secuencia prevista, y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y sensibilidad de la clientela.

4.6 Las condiciones generales de la clientela (temperatura corporal, relajación, bienestar general, entre otras) se observan, comprobando las mismas periódicamente, y aplicando las medidas correctoras (variaciones de parámetros, descanso de la clientela, entre otras) en caso de reacciones adversas sin disminuir el efecto deseado (relajante muscular, tonificante, entre otros).

4.7 Las condiciones generales de la clientela (relajación, bienestar general, entre otras) se verifican durante la prestación del servicio, preguntando a la persona por sus sensaciones, aplicando medidas en caso de reacciones adversas (lipotimias, síncope, entre otras), siguiendo los procesos establecidos (supervisión médica en el propio establecimiento o derivación, entre otras) y finalizando el tratamiento con un reposo de unos 30 a 60 minutos.

4.8 Las incidencias surgidas y observaciones de la clientela se anotan en la ficha técnica para considerarlas en sesiones posteriores, haciendo recomendaciones (evitar técnicas, reducir tiempos, entre otras).

5. Detectar reacciones no deseadas en la utilización de técnicas hidrotermales (balneación, presión y pequeña hidroterapia sin presión), manteniendo la seguridad, y siguiendo las pautas específicas sobre la prevención de riesgos laborales.

5.1 Los factores de riesgo: personales, de las instalaciones, de los equipos y de las técnicas se detectan en función de las técnicas a aplicar, para tomar las precauciones y medidas específicas.

5.2 Las pautas para prevenir reacciones no deseadas se identifican, relacionándolas con las indicaciones, contraindicaciones y precauciones de las técnicas hidrotermales.

5.3 Las normas de actuación sobre la prevención de riesgos laborales se identifican, describiendo con precisión las pautas específicas de cada área, en función de los factores de riesgo.

5.4 Las técnicas de primeros auxilios se aplican, en situación de accidentes o reacciones no deseadas, avisando para el traslado de la persona a un centro sanitario, en caso necesario.

6. Realizar un diálogo formal con la clientela durante la atención y prestación de servicios hidrotermales a la misma, siguiendo pautas de comunicación (bienvenida, explicación de la distribución de los servicios, entre otros) para garantizar la calidad del servicio.

6.1 Las pautas de comunicación entre el personal del equipo y la clientela se aplican de manera que se establezca la coordinación necesaria, garantizando la calidad del servicio.

6.2 Las pautas de acogida, atención, así como el acompañamiento y ayuda para abandonar las zonas de tratamiento (acompañar a la clientela a la zona de tratamiento, a la sala de reposo, explicación del recorrido y normas de uso del circuito termal, entre otros) se aplican, siguiendo las normas internas de la empresa y las relativas a las buenas prácticas profesionales.

6.3 La información a la clientela (posturas, sensaciones, tiempo, movimientos y actitudes a mantener, entre otros) se transmite, teniendo en cuenta el momento, inmediatez y circunstancias de manera que el mensaje sea interpretado.

6.4 Las quejas, contingencias y reclamaciones se tramitan de modo satisfactorio para los intereses de la clientela, teniendo en cuenta las mismas a la hora de hacer memoria de trabajo.
6.5 Las normas para tratar la información de la clientela se aplican, garantizando la confidencialidad y el respeto a la intimidad.
6.6 Las buenas prácticas profesionales (amabilidad y corrección en el trato, simpatía y empatía, escucha activa, discreción, respeto, entre otros) se aplican en la prestación de servicios hidrotermales del establecimiento.

7. Valorar la calidad global del servicio prestado y el resultado de los servicios con técnicas hidrotermales para garantizar la satisfacción de la clientela y en caso de desviaciones, proponer medidas correctoras anticipándose a las posibles incidencias.

7.1 La calidad del servicio se valora a través del cumplimiento riguroso de las pautas de trabajo, personalizadas en su caso, la organización de los procedimientos, el tiempo comercial y el resultado obtenido, registrando los datos en el soporte establecido manual o informático.
7.2 El grado de satisfacción de la clientela respecto al servicio prestado y al trato recibido se evalúa mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, anotando las posibles incidencias.
7.3 Las incidencias surgidas se anotan en los soportes establecidos (registro digital, en papel, entre otros) para considerarlas en sesiones posteriores, sugiriendo posibles soluciones o medidas correctoras.
7.4 Las medidas correctoras para mejorar los servicios prestados y el grado de satisfacción de la clientela se proponen, en caso de que se detecten desviaciones en el resultado de la valoración.

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 **UC0061_3: Aplicar servicios hidrotermales**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Servicios hidrotermales y su relación con los aparatos y sistemas del cuerpo humano

- Diagnóstico estético. Parámetros de aplicación en función de las técnicas hidrotermales. Precauciones e indicaciones especiales en el servicio hidrotermal. Actividades saludables complementarias. Procedimiento del consentimiento por parte de la clientela. Efectos del agua sobre el organismo. Acciones e indicaciones del agua, su temperatura, presión y vapor sobre el órgano cutáneo. Aparato locomotor: huesos y músculos. Circulación sanguínea y linfática. Sistema nervioso. Aparato respiratorio. Aparato digestivo.

2. Higiene, seguridad y mantenimiento en los servicios con técnicas hidrotermales

- Medios y técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles empleados en la aplicación de técnicas hidrotermales. Normas de higiene y seguridad en los centros termales. Prevención de riesgos laborales. Seguridad e higiene en la aplicación de técnicas termales. Contaminación bacteriológica de las aguas. Gestión de residuos. Tipos de accidentes que se pueden producir en los servicios hidrotermales. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia. Accidentes relacionados con las instalaciones. Accidentes o reacciones no deseadas relacionadas con la clientela. Accidentes relacionados con los profesionales. Preparación y mantenimiento de instalaciones y medios para la aplicación de servicios hidrotermales. Instalaciones hidrotermales: tipos y características. Equipos para la aplicación de técnicas hidrotermales: piscinas, bañeras, duchas, chorros, saunas, circuitos termales, entre otros. Preparación, limpieza y mantenimiento. Preparación de la clientela y el equipo profesional de los servicios hidrotermales. Equipo de lencería y accesorios. Preparación de la zona a tratar. Acomodación de la clientela y posiciones a adoptar según la técnica. Normas de higiene postural según las técnicas hidrotermales.

3. Técnicas de aplicación del agua en los baños, del agua con presión

- Técnicas y modos de aplicación del agua en los baños: Técnicas de balneación: baños generales o totales, de contraste, parciales, entre otros. Técnicas de balneación con movilización: burbujas, hidromasaje, remolinos, entre otros, completos, parciales. Baños con aditivos: aceites esenciales, oxígeno, ozono, carbogaseosos, espuma, salinos, con aplicación de corriente galvánica, ultrasonidos, entre otros. Técnicas especiales: chorro manual subacuático. Preparación y programación de los equipos. Métodos de trabajo: pautas para el seguimiento y control de los procesos. Técnicas de aplicación parcial o total. Técnicas asociadas. Precauciones. Acciones, indicaciones y contraindicaciones de las técnicas de balneación.
- Técnicas y modos de aplicación del agua con presión: Equipos: duchas y chorros. Duchas totales o parciales. A diferentes temperaturas. Circulares, verticales, en cascada. Chorro de alta presión, filiforme. Chorro de contraste. Técnicas especiales: masaje bajo ducha, entre otros. Preparación y programación de los equipos. Protocolos normalizados y personalizados. Métodos de trabajo: pautas para el seguimiento y control de los procesos. Técnicas de aplicación parcial o total. Técnicas asociadas. Precauciones. Acciones, indicaciones y contraindicaciones de las técnicas con presión.

4. Técnicas y modos de aplicación del agua con calor seco o húmedo

- Equipos: saunas, estufas, baños de vapor, entre otros. Preparación y programación de los equipos. Protocolos normalizados y personalizados. Aplicaciones totales o parciales. Métodos de trabajo: pautas para el seguimiento y control de los procesos. Precauciones. Acciones, indicaciones y contraindicaciones de las técnicas con vapor.
- Aplicaciones de técnicas hidroterápicas parciales: Técnicas hidroterápicas parciales: tipos y clasificación. Técnicas de aplicación de: envolturas, compresas, fomentos, afusiones, abluciones. Pautas para el seguimiento y control de los procesos. Acciones, indicaciones, precauciones y contraindicaciones de las técnicas hidroterápicas parciales.

5. ***Detección de reacciones no deseadas en la aplicación de servicios hidrotermales***

   - Factores de riesgo: personales, de las instalaciones, de los equipos, de las técnicas. Pautas para prevenir reacciones no deseadas en relación con las indicaciones y contraindicaciones de las técnicas hidrotermales. Pautas de actuación en caso de accidente o reacciones no deseadas en la prestación de servicios hidrotermales.

6. ***Comunicación entre personal profesional y clientela en servicios hidrotermales***

   - Pautas de actuación del equipo profesional de calidad Normas de atención a la clientela Trato de las quejas o reclamaciones Buenas prácticas profesionales de aplicación en los servicios hidrotermales.

7. ***Calidad en la ejecución de los servicios hidrotermales***

   - Normativa aplicable sobre calidad de los centros de servicios hidrotermales. Parámetros que definen la calidad de un servicio con técnicas hidrotermales. Técnicas de observación y preguntas para la evaluación de la calidad. Técnicas para evaluar el servicio y el grado de satisfacción de la clientela. Identificación de las desviaciones en la prestación del servicio hidrotermal.

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:

- Realizar los servicios hidrotermales, de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.
- Atención a la imagen personal preocupándose principalmente por el aspecto y la higiene.
- Demostrar autonomía y capacidad para la resolución de problemas.
- Compartir información con el equipo de trabajo.
- Respetar la confidencialidad de la información.
- Favorecer la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el desempeño competencial.

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 "UC0061_3: Aplicar servicios hidrotermales", 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, la persona candidata demostrará la competencia requerida para aplicar servicios hidrotermales, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Realizar labores de atención personalizada en los servicios hidrotermales.

2. Revisar las actividades de limpieza, desinfección y/o esterilización de las instalaciones.

3. Aplicar diferentes técnicas hidrotermales y detectar reacciones no deseadas.

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:

Criterios de mérito	*Indicadores de desempeño competente*
Exactitud en la realización de labores de atención personalizada en los servicios hidrotermales.	- Comprobación del estado de la clientela. - Realización del acomodo de la clientela para realizar la exploración estética de la zona a tratar. - Adaptación de los servicios hidrotermales al estado, características, necesidades, tiempo y demandas de la clientela. - Análisis de los cambios efectuados en la propuesta, ya sea en las fases del tratamiento, los parámetros de aplicación de las técnicas, y las observaciones relativas a precauciones y a las condiciones orgánicas y nivel de sensibilidad. - Transmisión a la clientela de la información detallada. - Tramitación de modo satisfactorio, las quejas, contingencias y reclamaciones. - Aplicación de las normas para tratar la información de la clientela. - Proposición de las medidas correctoras para mejorar los servicios prestados y el grado de satisfacción de la clientela. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.*
Idoneidad en la revisión de las actividades de limpieza, desinfección y/o esterilización de las instalaciones.	- Comprobación de las instalaciones, medios, equipos y productos. - Selección de los métodos y productos para la limpieza, desinfección y/o esterilización de instalaciones, medios y equipos. - Mantenimiento de las instalaciones, equipos, medios, productos e indumentaria de trabajo.

	- Preparación de los productos cosméticos. - Realización de las técnicas de higiene, limpieza, desinfección y/o esterilización para el mantenimiento de las instalaciones, medios y equipos técnicos. - Gestión de los residuos y accesorios desechables. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.*
Rigor en la aplicación de diferentes técnicas hidrotermales y detección de reacciones no deseadas.	- Selección del equipo de lencería. - Aplicación de las técnicas hidrotermales de balneación, aplicaciones de presión y pequeña hidroterapia sin presión. - Comunicación sobre las las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener la clientela durante el desarrollo de la técnica hidrotermal. - Preparación de los aditivos y cosméticos. - Anotación de las incidencias surgidas y observaciones. - Comunicación a la clientela la información relativa al recorrido que se debe seguir para el aprovechamiento del circuito termal propuesto. - Organización de la circulación de la clientela. - Aplicación de las técnicas hidrotermales de estufas y los circuitos termales. - Verificación de las condiciones generales de la clientela. - Anotación en la ficha técnica las incidencias surgidas. - Detección de los factores de riesgo: personales, de las instalaciones, de los equipos y de las técnicas. - Identificación de las pautas para prevenir reacciones no deseadas. - Identificación de las normas de actuación sobre la prevención de riesgos laborales. - Aplicación de las técnicas de primeros auxilios. *El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.*
Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.	
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	

Escala A

4	*Para realizar labores de atención personalizada en los servicios hidrotermales, comprueba el estado de la clientela. Realiza el acomodo de la clientela para realizar la exploración estética de la zona a tratar. Adapta los servicios hidrotermales al estado, características, necesidades, tiempo y demandas de la clientela. Analiza los cambios efectuados en la propuesta, ya sea en las fases del tratamiento, los parámetros de aplicación de las técnicas, y las observaciones relativas a precauciones y a las condiciones orgánicas y nivel de sensibilidad. Transmite a la clientela la información detallada. Tramite de modo satisfactorio, las quejas, contingencias y reclamaciones. Aplica las normas para tratar la información de la clientela. Propone las medidas correctoras para mejorar los servicios prestados y el grado de satisfacción de la clientela.*
3	*Para realizar labores de atención personalizada en los servicios hidrotermales, comprueba el estado de la clientela. Realiza el acomodo de la clientela para realizar la exploración estética de la zona a tratar. Adapta los servicios hidrotermales al estado, características, necesidades, tiempo y demandas de la clientela. Analiza los cambios efectuados en la propuesta, ya sea en las fases del tratamiento, los parámetros de aplicación de las técnicas, y las observaciones relativas a precauciones y a las condiciones orgánicas y nivel de sensibilidad. Transmite a la clientela la información detallada. Tramite de modo satisfactorio, las quejas, contingencias y reclamaciones. Aplica las normas para tratar la información de la clientela. Propone las medidas correctoras para mejorar los servicios prestados y el grado de satisfacción de la clientela, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final*
2	*Para realizar labores de atención personalizada en los servicios hidrotermales, comprueba el estado de la clientela. Realiza el acomodo de la clientela para realizar la exploración estética de la zona a tratar. Adapta los servicios hidrotermales al estado, características, necesidades, tiempo y demandas de la clientela. Analiza los cambios efectuados en la propuesta, ya sea en las fases del tratamiento, los parámetros de aplicación de las técnicas, y las observaciones relativas a precauciones y a las condiciones orgánicas y nivel de sensibilidad. Transmite a la clientela la información detallada. Tramite de modo satisfactorio, las quejas, contingencias y reclamaciones. Aplica las normas para tratar la información de la clientela. Propone las medidas correctoras para mejorar los servicios prestados y el grado de satisfacción de la clientela, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final*
1	*No realiza labores de atención personalizada en los servicios hidrotermales.*

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

Escala B

4	*Para revisar las actividades de limpieza, desinfección y/o esterilización de las instalaciones, comprueba las instalaciones, medios, equipos y productos. Selecciona los métodos y productos para la limpieza, desinfección y/o esterilización de instalaciones, medios y equipos. Mantiene las instalaciones, equipos, medios, productos e indumentaria de trabajo. Prepara los productos cosméticos. Realiza las técnicas de higiene, limpieza, desinfección y/o esterilización para el mantenimiento de las instalaciones, medios y equipos técnicos. Gestiona los residuos y accesorios desechables.*

3	*Para revisar las actividades de limpieza, desinfección y/o esterilización de las instalaciones, comprueba las instalaciones, medios, equipos y productos. Selecciona los métodos y productos para la limpieza, desinfección y/o esterilización de instalaciones, medios y equipos. Mantiene las instalaciones, equipos, medios, productos e indumentaria de trabajo. Prepara los productos cosméticos. Realiza las técnicas de higiene, limpieza, desinfección y/o esterilización para el mantenimiento de las instalaciones, medios y equipos técnicos. Gestiona los residuos y accesorios desechables, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final*
2	*Para revisar las actividades de limpieza, desinfección y/o esterilización de las instalaciones, comprueba las instalaciones, medios, equipos y productos. Selecciona los métodos y productos para la limpieza, desinfección y/o esterilización de instalaciones, medios y equipos. Mantiene las instalaciones, equipos, medios, productos e indumentaria de trabajo. Prepara los productos cosméticos. Realiza las técnicas de higiene, limpieza, desinfección y/o esterilización para el mantenimiento de las instalaciones, medios y equipos técnicos. Gestiona los residuos y accesorios desechables, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final*
1	*No revisa las actividades de limpieza, desinfección y/o esterilización de las instalaciones.*

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

Escala C

4	*Aplicar diferentes técnicas hidrotermales y detectar reacciones no deseadas, selecciona el equipo de lencería. Aplica las técnicas hidrotermales de balneación, aplicaciones de presión y pequeña hidroterapia sin presión. Comunica sobre las las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener la clientela durante el desarrollo de la técnica hidrotermal. Prepara los aditivos y cosméticos. Anota las incidencias surgidas y observaciones. Comunica a la clientela la información relativa al recorrido que se debe seguir para el aprovechamiento del circuito termal propuesto. Organiza la circulación de la clientela. Aplica las técnicas hidrotermales de estufas y los circuitos termales. Verifica las condiciones generales de la clientela. Anota en la ficha técnica las incidencias surgidas. Detecta los factores de riesgo: personales, de las instalaciones, de los equipos y de las técnicas. Identifica las pautas para prevenir reacciones no deseadas. Identifica las normas de actuación sobre la prevención de riesgos laborales. Aplica las técnicas de primeros auxilios.*
3	*Aplicar diferentes técnicas hidrotermales y detectar reacciones no deseadas, selecciona el equipo de lencería. Aplica las técnicas hidrotermales de balneación, aplicaciones de presión y pequeña hidroterapia sin presión. Comunica sobre las las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener la clientela durante el desarrollo de la técnica hidrotermal. Prepara los aditivos y cosméticos. Anota las incidencias surgidas y observaciones. Comunica a la clientela la información relativa al recorrido que se debe seguir para el aprovechamiento del circuito termal propuesto. Organiza la circulación de la clientela. Aplica las técnicas hidrotermales de estufas y los circuitos termales. Verifica las condiciones generales de la clientela. Anota en la ficha técnica las incidencias surgidas. Detecta los factores de riesgo: personales, de las instalaciones, de los equipos y de las técnicas. Identifica las pautas para prevenir reacciones no deseadas. Identifica las normas de actuación sobre la prevención de riesgos laborales.*

	Aplica las técnicas de primeros auxilios, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final
2	*Aplicar diferentes técnicas hidrotermales y detectar reacciones no deseadas, selecciona el equipo de lencería. Aplica las técnicas hidrotermales de balneación, aplicaciones de presión y pequeña hidroterapia sin presión. Comunica sobre las las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener la clientela durante el desarrollo de la técnica hidrotermal. Prepara los aditivos y cosméticos. Anota las incidencias surgidas y observaciones. Comunica a la clientela la información relativa al recorrido que se debe seguir para el aprovechamiento del circuito termal propuesto. Organiza la circulación de la clientela. Aplica las técnicas hidrotermales de estufas y los circuitos termales. Verifica las condiciones generales de la clientela. Anota en la ficha técnica las incidencias surgidas. Detecta los factores de riesgo: personales, de las instalaciones, de los equipos y de las técnicas. Identifica las pautas para prevenir reacciones no deseadas. Identifica las normas de actuación sobre la prevención de riesgos laborales. Aplica las técnicas de primeros auxilios, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final*
1	*No aplica diferentes técnicas hidrotermales ni detectar reacciones no deseadas.*

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.

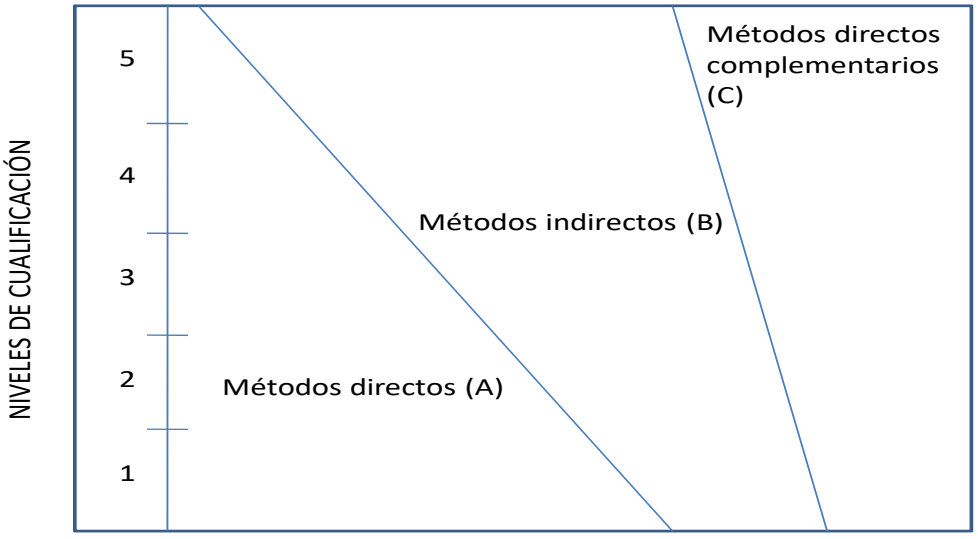
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

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 no formal y no tenga experiencia en el proceso de Aplicar servicios hidrotermales, 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 "X" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. 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.