



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2796_3: Elaborar protocolos normalizados sobre trabajos de estética y/o hidrotermales”

Transversal en las siguientes cualificaciones:

IMP023_3: Hidrotermal.
IMP182_3: Bronceado y depilación avanzada.
IMP250_3: Tratamientos estéticos integrales.
IMP397_3: Tratamientos capilares estéticos.

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: HIDROTERMAL

Código: IMP023_3

NIVEL: 3



Financiado por
la Unión Europea

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 UC2796_3: Elaborar protocolos normalizados sobre trabajos de estética y/o 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 Elaborar protocolos normalizados sobre trabajos de estética y/o 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. Elaborar protocolos normalizados sobre aplicación de diagnóstico estético, describiendo detalladamente la manera de proceder, para garantizar el rigor técnico a la hora de llevarlo a cabo.

- 1.1 El procedimiento de recogida de información sobre la clientela se describe, proponiendo preguntas-tipo orientadas a conocer su situación estética a partir de la formulación de indicadores, además de sus datos personales, características, posibles alteraciones estéticas, e información referente a hábitos de vida, preparándose un informe técnico-tipo individualizado para el momento del diagnóstico.
- 1.2 Los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos seleccionados para el diagnóstico se detallan, describiendo la sucesión de acciones a acometer y cómo implementarlas, así como normas de uso y parámetros de los equipos de diagnóstico, en función de sus características técnicas y de las indicaciones del fabricante.
- 1.3 La propia preparación mediante uso de indumentaria específica, sistemas de autoprotección higiénica, ubicación respecto a la clientela y posiciones que garanticen la higiene postural para acometer las acciones propias del diagnóstico estético se describe teniendo en cuenta la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.
- 1.4 Las condiciones en que debe ser acomodada la clientela para el diagnóstico estético se determinan, adecuándose a la técnica de observación, zona corporal, equipos y métodos que se vayan a emplear.
- 1.5 El proceso de observación de la zona corporal sometida a diagnóstico estético se detalla en función del objetivo, en cuanto a duración y forma de proceder en el análisis, contemplando la posibilidad de derivación a otros profesionales en caso de identificar posibles contraindicaciones en la aplicación de servicios o tratamientos.
- 1.6 El resultado del diagnóstico se establece, teniendo en cuenta la información obtenida para informar a la clientela y asesorar sobre el posible tratamiento, aplicación de técnica o servicio.
- 1.7 Los parámetros de calidad a evaluar en la aplicación del diagnóstico se enumeran, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.

2. Elaborar protocolos normalizados sobre la aplicación de servicios y tratamientos estéticos y/o hidrotermales, detallando la manera de proceder al aplicarlas para garantizar la calidad, higiene y seguridad de los mismos.

- 2.1 El informe individualizado de la clientela derivado del diagnóstico se analiza especificando las zonas corporales a revisar previo a la intervención, asegurando que el tratamiento o servicio a aplicar es compatible con su perfil, recordando solicitar el consentimiento informado acorde con el trabajo a realizar.
- 2.2 Las acciones de higiene, y desinfección de las instalaciones, de esterilización de los instrumentos de trabajo y preparación de equipos a utilizar en la aplicación de servicios y tratamientos se describen, garantizando la aplicación de la normativa en materia higiénica, según los requerimientos de las diferentes acciones a desarrollar.



Financiado por
la Unión Europea

- 2.3 Las pautas que garanticen la propia higiene postural, cuidado y protección al aplicar cada técnica, servicio o tratamiento se describen, garantizando la prevención de riesgos laborales.
- 2.4 Las condiciones en que debe ser acomodada la clientela sobre la que se van a aplicar los servicios y/o tratamientos se determinan, adecuándose a la zona corporal implicada, equipos y métodos que se vayan a emplear.
- 2.5 Las posibles técnicas a utilizar (manuales, cosmetológicas, electroestéticas, térmicas, lumínicas, hidrotermales, otras) se detallan, en función de lo requerido en cada servicio y/o tratamiento y del objetivo sobre el que incidir, especificando las indicaciones, precauciones y contraindicaciones.
- 2.6 Los pasos a seguir en la ejecución de cada servicio y/o tratamiento se detallan, secuenciando el orden de actuación para cada una, maniobras o acciones requeridas, los productos e instrumentos de trabajo necesarios, número de sesiones, duración de las mismas, y frecuencia de aplicación, así como los procedimientos de gestión de residuos, si procede.
- 2.7 Las pautas de actuación en caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas, así como las medidas para solicitar el traslado de la clientela a un centro sanitario si fuera necesario se detallan, concretando la secuencia de acciones a acometer.
- 2.8 Los parámetros de calidad a evaluar en la aplicación de servicios y/o tratamientos estéticos o hidrotermales se enumeran, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.

3. Elaborar protocolos normalizados sobre la comunicación y atención a la clientela, incidiendo en la calidad de la prestación de servicios estéticos y/o hidrotermales para su fidelización.

- 3.1 Las características del centro y el perfil de clientela se analizan, generando un contexto sobre el que elaborar el protocolo de comunicación respecto al tratamiento verbal a dar y los momentos de la interacción.
- 3.2 Los formularios de atención a la clientela vía web, impresos de reclamaciones, plantillas de comunicación en redes sociales, y guion de atención telefónica se elaboran, proporcionando un modelo de intervención comunicativa en función del canal utilizado y cumpliendo con la normativa aplicable en materia de protección de datos.
- 3.3 Las actitudes de amabilidad, empatía y asertividad que se esperan del profesional se describen mediante conductas comportamentales concretas, orientándose a detallar lo que supone un trato cordial hacia la clientela y la búsqueda de su fidelización.
- 3.4 Las normas de atención a la clientela se describen, contextualizándolas en función de los posibles canales de comunicación a utilizar: email, teléfono, redes sociales, otros, siguiendo la normativa aplicable en materia de protección de datos.
- 3.5 La atención a la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida se describen mediante frases-tipo e intervenciones

concretas, teniendo en cuenta las habilidades comunicativas de escucha activa, claridad y precisión, siguiendo las pautas establecidas por la entidad y respetando la deontología profesional.

- 3.6 El aporte de explicaciones y argumentos a la clientela en relación con un posible diagnóstico, la recomendación de un tratamiento o servicio o el aporte de consejos de uso de productos o técnicas fuera del centro se pauta de manera concreta, garantizando la comprensión y su puesta en práctica.
- 3.7 El trámite de las quejas y reclamaciones ante posibles contingencias se detalla, concretando acciones y plazos, enfocándose a la satisfacción de la clientela.
- 3.8 Los parámetros de calidad a evaluar en la comunicación con la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida se enumeran, formulándose a modo de indicadores de verificación de fácil comprensión.

4. Elaborar protocolos normalizados sobre la valoración de la calidad del servicio estético y/o hidrotermal prestado, analizando la actuación profesional para incidir en la mejora continua.

- 4.1 El recordatorio de análisis del contexto del centro previo a la elaboración del protocolo de comunicación se explicita, orientándolo a la identificación de áreas susceptibles de evaluación en cada uno de los posibles servicios o tratamientos.
- 4.2 El manual de calidad con la concreción de los estándares se elabora, incluyendo normas, procedimientos, plan de formación y registros, especificando en cada caso: qué, quién y cómo se ejecutan las acciones y el servicio.
- 4.3 Los cuestionarios de satisfacción a cumplimentar por la clientela se configuran para cada servicio o tratamiento susceptible de evaluación.
- 4.4 La intervención del profesional en los procesos de evaluación de la calidad de los servicios prestados se concreta, detallando en qué momentos acometerlos y de qué manera.
- 4.5 La invitación a la participación de la clientela en procesos de evaluación de la calidad del servicio mediante cuestionarios de satisfacción se concreta, especificando los momentos y procedimientos para su aplicación.
- 4.6 El mecanismo para validar el cumplimiento de los protocolos normalizados en cada actuación profesional se describe, disponiéndolo de manera accesible a los profesionales del centro, una vez elaborado.
- 4.7 El procedimiento para establecer medidas correctoras capaces de optimizar los servicios prestados ante la valoración de la calidad se proponen, adecuándose a las características del centro.

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 **UC2796_3: Elaborar protocolos normalizados sobre trabajos de estética y/o hidrotermales**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Protocolos en los centros de estética y/o hidrotermales

- Motivos de la existencia de protocolos normalizados.
- Formato, objetivos y alcance de un protocolo.
- Tipos de protocolos: normalizados y personalizados.
- Ámbito de aplicación de los protocolos.
- Documentos de referencia para la elaboración de protocolos (manuales, fichas técnicas, normativas, otros).
- Procedimientos de difusión, uso y manejo del protocolo.

2. Contenido de un protocolo normalizado relativo a trabajos de estética y/o hidrotermal

- Medidas a observar, previas a la ejecución de la actividad.
- Preparación del material.
- Preparación del profesional.
- Preparación de la clientela.
- Ejecución del servicio o tratamiento.
- Evaluación del servicio o tratamiento.

3. Elaboración de protocolos normalizados sobre trabajos de estética y/o hidrotermal

- Fases de elaboración del protocolo.
- Equipo de trabajo.
- Revisión documental previa a la elaboración del protocolo.
- Determinación de fecha de elaboración y de revisión del protocolo.
- Apartados a tratar.
- Revisión y verificación del protocolo.

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.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
- Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.
- 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 “UC2796_3: Elaborar protocolos normalizados sobre trabajos de estética y/o 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 Elaborar protocolos normalizados sobre trabajos de estética y/o hidrotermales, cumpliendo con la normativa relativa a protección ambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar protocolo sobre aplicación de diagnóstico estético, de servicios y tratamientos estéticos y/o hidrotermales, sobre la comunicación y atención a la clientela y sobre la valoración de la calidad del servicio estético y/o hidrotermal prestado.

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
<i>Eficiencia para elaborar un protocolo sobre la aplicación de diagnóstico estético, de servicios y tratamientos estéticos y/o hidrotermales, sobre la comunicación y atención a la clientela y sobre la valoración de la calidad del servicio estético y/o hidrotermal prestado.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Descripción de el procedimiento de recogida de información sobre la clientela.- Detalle de los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos seleccionados para el diagnóstico.- Descripción de la propia preparación mediante uso de indumentaria específica.- Determinación de las condiciones en las que debe ser acomodada la clientela para el diagnóstico estético.- Detalle en función del proceso de observación de la zona corporal sometida a diagnóstico estético.- Establecimiento del resultado del diagnóstico.- Enumeración de los parámetros de calidad a evaluar en la aplicación del diagnóstico.- Análisis del informe individualizado de la clientela derivado del diagnóstico.- Descripción de las acciones de higiene y desinfección de las instalaciones, de esterilización de los instrumentos de trabajo y preparación de equipos a utilizar en la aplicación de servicios y tratamientos.- Determinación de las condiciones en que debe ser acomodada la clientela sobre la que se van a aplicar los servicios y/o tratamientos.- Detalle de las posibles técnicas a utilizar.- Detalle de los pasos a seguir.- Enumeración de los parámetros de calidad a evaluar.- Detalles de los pasos a seguir en la ejecución de cada servicio y/o tratamiento.- Detalle de las pautas de actuación en caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas.

	<ul style="list-style-type: none">- Enumeración de los parámetros de calidad a evaluar.- Análisis de las características del centro y el perfil de clientela.- Elaboración de los formularios de atención a la clientela vía web, impresos de reclamaciones, plantillas de comunicación en redes sociales, y guion de atención telefónica.- Descripción de las actitudes del profesional.- Descripción de las normas de atención a la clientela.- Detalle del trámite de las quejas y reclamaciones ante posibles contingencias.- Enumeración de los parámetros de calidad a evaluar en la comunicación con la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida.- Elaboración del manual de calidad.- Configuración de los cuestionarios de satisfacción.- Descripción del mecanismo para validar el cumplimiento de los protocolos a validar. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><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></p>	

Escala A

4	<p><i>Para elaborar el protocolo sobre aplicación de diagnóstico estético, de servicios y tratamientos estéticos y/o hidrotermales, sobre la comunicación y atención a la clientela y sobre la valoración de la calidad del servicio estético y/o hidrotermal prestado, describe el procedimiento de recogida de información sobre la cliente. Detalla los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos seleccionados para el diagnóstico. Describe la propia preparación mediante uso de indumentaria específica. Determina las condiciones en las que debe ser acomodada la clientela para el diagnóstico estético. Detalla en función del proceso de observación de la zona corporal sometida a diagnóstico estético. Establece el resultado del diagnóstico y enumera los parámetros de calidad a evaluar en la aplicación del diagnóstico. Analiza el informe individualizado de la clientela derivado del diagnóstico. Describe las acciones e higiene y desinfección de las instalaciones, de esterilización de los instrumentos de trabajo y preparación de equipos a utilizar en la aplicación de servicios y tratamientos. Determina las condiciones en que debe ser acomodada la clientela sobre la que se van a aplicar los servicios y/o tratamientos. Detalla las posibles técnicas a utilizar. Detalla los pasos a seguir. Enumera los parámetros de calidad a evaluar. Detalla los pasos a seguir en la ejecución de cada servicio y/o tratamiento. Detalla las pautas de actuación en caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas. Enumera los parámetros de calidad a evaluar. Analiza las características del centro y el perfil de clientela. Elabora los formularios de atención a la clientela vía web, imprime las</i></p>
---	---

reclamaciones, plantillas de comunicación en redes sociales y guion de atención telefónica. Describe las actitudes del profesional. Describe las normas de atención a la clientela. Detalla del trámite de las quejas y reclamaciones ante posibles contingencias. Enumera los parámetros de calidad a evaluar en la comunicación con la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida. Elabora el manual de calidad. Configura los cuestionarios de satisfacción. Describe el mecanismo para validar el cumplimiento de los protocolos a validar.

3

Para elaborar el protocolo sobre aplicación de diagnóstico estético, de servicios y tratamientos estéticos y/o hidrotermales, sobre la comunicación y atención a la clientela y sobre la valoración de la calidad del servicio estético y/o hidrotermal prestado, describe el procedimiento de recogida de información sobre la clienta. Detalla los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos seleccionados para el diagnóstico. Describe la propia preparación mediante uso de indumentaria específica. Determina las condiciones en las que debe ser acomodada la clientela para el diagnóstico estético. Detalla en función del proceso de observación de la zona corporal sometida a diagnóstico estético. Establece el resultado del diagnóstico y enumera los parámetros de calidad a evaluar en la aplicación del diagnóstico. Analiza el informe individualizado de la clientela derivado del diagnóstico. Describe las acciones e higiene y desinfección de las instalaciones, de esterilización de los instrumentos de trabajo y preparación de equipos a utilizar en la aplicación de servicios y tratamientos. Determina las condiciones en que debe ser acomodada la clientela sobre la que se van a aplicar los servicios y/o tratamientos. Detalla las posibles técnicas a utilizar. Detalla los pasos a seguir. Enumera los parámetros de calidad a evaluar. Detalla los pasos a seguir en la ejecución de cada servicio y/o tratamiento. Detalla las pautas de actuación en caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas. Enumera los parámetros de calidad a evaluar. Analiza las características del centro y el perfil de clientela. Elabora los formularios de atención a la clientela vía web, imprime las reclamaciones, plantillas de comunicación en redes sociales y guion de atención telefónica. Describe las actitudes del profesional. Describe las normas de atención a la clientela. Detalla del trámite de las quejas y reclamaciones ante posibles contingencias. Enumera los parámetros de calidad a evaluar en la comunicación con la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida. Elabora el manual de calidad. Configura los cuestionarios de satisfacción. Describe el mecanismo para validar el cumplimiento de los protocolos a validar. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.

2

Para elaborar el protocolo sobre aplicación de diagnóstico estético, de servicios y tratamientos estéticos y/o hidrotermales, sobre la comunicación y atención a la clientela y sobre la valoración de la calidad del servicio estético y/o hidrotermal prestado, describe el procedimiento de recogida de información sobre la clienta. Detalla los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos seleccionados para el diagnóstico. Describe la propia preparación mediante uso de indumentaria específica. Determina las condiciones en las que debe ser acomodada la clientela para el diagnóstico estético. Detalla en función del proceso de observación de la zona corporal sometida a diagnóstico estético. Establece el resultado del diagnóstico y enumera los parámetros de calidad a evaluar en la aplicación del diagnóstico. Analiza el informe individualizado de la clientela derivado del diagnóstico. Describe las acciones e higiene y desinfección de las instalaciones, de esterilización de los instrumentos de trabajo y preparación de equipos a utilizar en la aplicación de servicios y tratamientos. Determina las condiciones en que debe ser acomodada la clientela sobre la que se van a aplicar los servicios y/o tratamientos. Detalla las posibles técnicas a utilizar. Detalla los pasos a seguir. Enumera los parámetros de calidad a evaluar. Detalla los pasos a seguir en la ejecución de cada servicio y/o tratamiento. Detalla las pautas de actuación en caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas. Enumera los parámetros de calidad a evaluar. Analiza las características del centro y el perfil de clientela. Elabora los formularios de atención a la clientela vía web, imprime las reclamaciones, plantillas de comunicación en redes sociales y guion de atención telefónica. Describe las actitudes del profesional. Describe las normas de atención a la clientela. Detalla del trámite de las

	<p><i>quejas y reclamaciones ante posibles contingencias. Enumera los parámetros de calidad a evaluar en la comunicación con la clientela en los momentos de acogida, prestación del servicio y despedida. Elabora el manual de calidad. Configura los cuestionarios de satisfacción. Describe el mecanismo para validar el cumplimiento de los protocolos a validar. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No elabora protocolo sobre aplicación de diagnóstico estético, de servicios y tratamientos estéticos y/o hidrotermales, sobre la comunicación y atención a la clientela y sobre la valoración de la calidad del servicio estético y/o hidrotermal prestado.</i></p>

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.

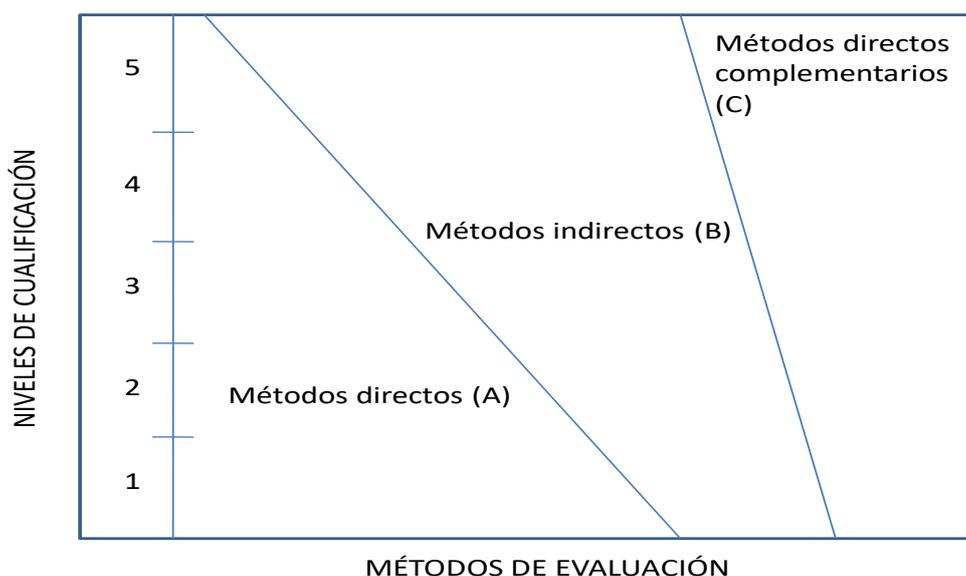
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia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



Financiado por
la Unión Europea

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 Elaborar protocolos normalizados sobre trabajos de estética y/o 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 "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.