



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1260_3: Protocolizar y organizar los servicios hidrotermales y complementarios”

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 “UC1260_3: Protocolizar y organizar los servicios hidrotermales y complementarios”.

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 principales y secundarias que intervienen en la protocolización y organización los servicios hidrotermales y complementarios, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

1. ***Elaborar protocolos normalizados de diagnóstico para la prestación de servicios hidrotermales, cumpliendo la normativa de prevención de***



riesgos laborales y medioambientales, de seguridad e higiene para protección del cliente y los protocolos de atención al cliente.

- 1.1 Identificar las fichas técnicas de diagnóstico estético, de seguimiento del tratamiento, el historial estético del cliente y el modelo de consentimiento informado incluyendo los datos personales, alteraciones estéticas o patológicas, intolerancias, características del cliente, hábitos de vida y otros.
 - 1.2 Determinar los criterios de revisión, orden, limpieza y preparación de equipos, materiales y productos, optimizando su utilización en la fase del diagnóstico.
 - 1.3 Establecer las condiciones en las que debe ser acomodado el cliente para el diagnóstico, atendiendo a la técnica de observación, equipos y métodos utilizables.
 - 1.4 Identificar las normas de uso y los parámetros para la aplicación de los equipos de diagnóstico estético considerando sus características técnicas y las indicaciones del fabricante.
 - 1.5 Determinar los indicadores de las alteraciones estéticas o patológicas sobre el estado y características del cliente, para identificarlos en la fase de diagnóstico.
 - 1.6 Confeccionar el protocolo normalizado de diagnóstico estético, especificando las fases del procedimiento, los medios técnicos y los cosméticos, así como las pautas y preguntas para la entrevista.
 - 1.7 Cumplimentar el protocolo de entrevista, incluyendo los datos e información referentes a aspectos significativos (sensibilidad al calor o al frío, problemas circulatorios, claustrofobia, afecciones cutáneas, alergias, medicamentos y otros).
 - 1.8 Elaborar el informe tipo para la derivación de clientes al especialista médico u otros profesionales, reflejando los datos que impliquen contraindicaciones en la aplicación de técnicas hidrotermales.
 - 1.9 Confeccionar los modelos para la firma del consentimiento informado reflejando en el documento la información para la autorización de la aplicación de los tratamientos hidrotermales.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables y la normativa sobre seguridad e higiene para la protección del cliente, aplicables.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo los protocolos de atención al cliente aplicables.

2. Elaborar el diagnóstico estético para la aplicación de técnicas hidrotermales atendiendo a las demandas y necesidades del cliente, cumpliendo la normativa de seguridad e higiene, de prevención de riesgos laborales y medioambientales y protocolos de atención al cliente.

- 2.1 Acomodar al cliente en función de las zonas que se vayan a observar indicándole las posiciones que debe adoptar durante el proceso.
- 2.2 Preparar los materiales que se emplean para el proceso de observación y obtención de datos tales como lupa, microcámara, medidores de la grasa corporal y de elasticidad de la piel, termografía, entre otros, comprobando su limpieza y orden de utilización.
- 2.3 Observar las características del cliente con ayuda de métodos y equipos de diagnóstico estético, respetando las normas establecidas en el protocolo de trabajo.



- 2.4 Identificar las características del cliente mediante preguntas formuladas en la entrevista, de acuerdo con el protocolo establecido y registrando los datos en la ficha historial del cliente.
- 2.5 Ejecutar la exploración estética para el diagnóstico con técnicas de observación, tacto, palpación, entre otras, identificando las características cutáneas, posibles alteraciones estéticas y otras circunstancias como estrés, post-parto, estados de agotamiento, entre otros, en que estén indicados los servicios hidrotermales.
- 2.6 Emitir el diagnóstico estético a partir del análisis y evaluación de la información obtenida, teniendo en cuenta, si se requiere la prescripción médica aportada por el cliente.
- 2.7 Identificar las técnicas hidrotermales que se van a aplicar en función del diagnóstico emitido, confirmando que no existen en el cliente circunstancias que desaconsejen la aplicación de alguna de ellas, reflejando los datos en la ficha técnica.
- 2.8 Derivar el cliente al profesional correspondiente en caso de identificación de alguna alteración que requiera tratamiento médico o autorización para los tratamientos hidrotermales, detallando los aspectos más relevantes en el informe de derivación.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicable.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo los protocolos de atención al cliente aplicables.

3. Informar al cliente sobre los resultados del diagnóstico estético, comunicándole la propuesta de tratamiento para la aplicación de los servicios hidrotermales, cumpliendo los protocolos de atención al cliente y la normativa deontológica que garantice la confidencialidad y la protección de datos del cliente.

- 3.1 Informar al cliente del resultado de diagnóstico profesional y presentación de la propuesta de tratamientos hidrotermales que incluirá el número de sesiones, frecuencia de aplicación, duración de las sesiones, cuidados personales, coste del tratamiento y resultados previstos.
- 3.2 Recoger en el documento de propuesta de aplicaciones, tratamientos y programas hidrotermales todas las especificaciones y en su caso, firmando en el consentimiento informado.
- 3.3 Registrar en la documentación técnica, elaborada en soporte informático o de forma manual, los datos generales obtenidos en el historial estético y los relativos a las técnicas y programas de tratamiento.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo los protocolos de atención al cliente aplicables.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa deontológica que garantice la confidencialidad y la protección de datos del cliente aplicable.

4. Elaborar protocolos para la higiene, desinfección o esterilización de instalaciones, equipos y medios técnicos para la prestación de servicios hidrotermales, cumpliendo la normativa de seguridad e higiene para la protección del cliente y de prevención de riesgos laborales y medioambientales.



- 4.1 Protocolizar los métodos y productos para la limpieza y esterilización de instalaciones, equipos y medios para la aplicación de servicios hidrotermales, atendiendo a sus características, el tipo de materiales y el uso al que estén destinados.
 - 4.2 Protocolizar el mantenimiento de las instalaciones, equipos y medios técnicos, según la normativa, especificando las normas de seguridad, prevención de riesgos, desinfección y esterilización.
 - 4.3 Protocolizar las normas para la eliminación de residuos y accesorios desechables.
 - 4.4 Especificar las condiciones de preparación y protección tanto del profesional como del cliente, detallando la información en los protocolos normalizados de trabajo.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicable.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa de seguridad e higiene para la protección del cliente aplicable.

5. *Elaborar protocolos normalizados para la aplicación de técnicas, tratamientos y programas de servicios hidrotermales, garantizando la calidad, cumpliendo la normativa de seguridad e higiene para la protección del cliente y de prevención de riesgos laborales y medioambientales.*

- 5.1 Identificar los medios técnicos para la elaboración de protocolos normalizados de trabajo en la aplicación de técnicas hidrotermales, cosméticas y manuales.
 - 5.2 Protocolizar técnicas hidrotermales con o sin presión, saunas, baños de vapor, entre otras, definiendo los criterios de aplicación, las precauciones y los parámetros (presión, temperatura, distancia, tiempo de aplicación, entre otros), según la sensibilidad de la persona y de la zona de tratamiento.
 - 5.3 Protocolizar la aplicación de cosmética termal (arcillas, fangos, parafinas, algas, peloides, aceites esenciales, entre otras), definiendo los criterios de aplicación, las precauciones y atendiendo a los parámetros de composición, efectos, temperatura, tipo de envoltura, tiempo de aplicación, sensibilidad de la persona, zona de tratamiento, entre otros.
 - 5.4 Protocolizar tratamientos, programas antiestrés, de belleza, relajantes, post-parto, entre otros, en función de los medios técnicos disponibles, especificando tipos de técnicas que se asocian en cada sesión, temporalización de cada una de ellas y criterios para su aplicación.
 - 5.5 Diseñar los recorridos estándar de circuitos termales optimizando el uso de instalaciones y los recursos disponibles.
 - 5.6 Establecer protocolos de tratamiento hidrotermal indicando las técnicas que se asocian (hidrotermales, manuales, cosméticas, entre otras), especificando los medios técnicos, fases, maniobras, secuencia, tiempos de aplicación, indicaciones, condiciones de aplicación, precauciones y contraindicaciones.
 - 5.7 Elaborar un manual especificando las pautas de actuación en el caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas, así como las medidas para el traslado del cliente a un centro sanitario y el procedimiento para las medidas de atención urgente.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicable.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa de seguridad e higiene para la protección del cliente aplicable.



6. Elaborar protocolos de comunicación y atención al cliente en la prestación de servicios hidrotermales, cumpliendo la normativa de calidad, los protocolos de atención al cliente y las normas deontológicas que garanticen la confidencialidad y protección de datos del cliente.

- 6.1 Establecer los protocolos de comunicación entre los miembros del equipo y con el cliente, utilizando las habilidades de comunicación (escucha activa, claridad, concreción, asertividad y otros) y siguiendo las pautas establecidas por la empresa.
 - 6.2 Protocolizar las normas de atención al cliente utilizando los canales de comunicación (escrito, telefónico y otros).
 - 6.3 Diseñar los protocolos de atención al cliente (acogida, atención, acompañamiento en la estancia, despedida, entre otros), atendiendo a las características generales del centro y el tipo de clientes.
 - 6.4 Elaborar la información que se proporciona al cliente sobre los servicios hidrotermales optimizando la estancia en el centro hidrotermal.
 - 6.5 Protocolizar el tratamiento, trámite de quejas y reclamaciones ante contingencias, garantizando la satisfacción del cliente.
- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa de calidad en la prestación de servicios hidrotermales aplicable.
 - Desarrollar las actividades siguiendo los protocolos de atención al cliente aplicables, siguiendo normas deontológicas que garanticen la confidencialidad y protección de datos del cliente aplicables.

7. Organizar el trabajo de la prestación de servicios hidrotermales optimizando instalaciones, recursos, medios técnicos y humanos y cumpliendo la normativa de calidad.

- 7.1 Aplicar las normas de comunicación interna entre los miembros del equipo en la prestación de servicios hidrotermales.
- 7.2 Distribuir el trabajo entre los miembros del equipo, asignando tareas y funciones según criterios de competencia profesional, eficacia y productividad.
- 7.3 Comprobar que los miembros del equipo identifican y comprenden el proceso de trabajo y las instrucciones técnicas de los medios, aclarando posibles dudas.
- 7.4 Supervisar la coordinación entre los profesionales que prestan servicios al mismo cliente distribuyendo tareas, funciones y tiempos para que no se solapen.
- 7.5 Revisar los equipos, materiales y su dotación, comprobando que son los indicados para el proceso y se encuentran en condiciones de utilización.
- 7.6 Establecer las medidas para fomentar la motivación profesional y el trabajo en equipo, garantizando la participación de todos los integrantes del mismo.
- 7.7 Informar al personal del equipo sobre las normas de la empresa, detallando el sistema de trabajo y aplicación de los protocolos, mediante la difusión actualizada de las normas.
- 7.8 Establecer el plan de formación continua y el calendario de ejecución, asegurando que la actualización técnica del personal sea compatible con la actividad laboral según las normas establecidas en la organización.
- 7.9 Identificar los conflictos que se originan entre los miembros del equipo en el ámbito de trabajo, estableciendo criterios y medidas de acuerdo con los procedimientos definidos.



- Desarrollar las actividades cumpliendo la normativa de calidad en la prestación de servicios hidrotermales aplicable.

8. Definir los parámetros y mecanismos para la evaluación de la calidad garantizando la satisfacción del cliente en los servicios hidrotermales, cumpliendo protocolos de atención y normas deontológicas que garanticen la confidencialidad y la protección de datos del cliente.

- 8.1 Definir los estándares de calidad y los servicios mínimos atendiendo a criterios de satisfacción del cliente y eficiencia económica.
 - 8.2 Establecer las responsabilidades en todo el ámbito de prestación de servicios hidrotermales asignando responsables a cada departamento y área.
 - 8.3 Elaborar el manual de calidad incluyendo normas, manuales de procedimientos, plan de formación y registros.
 - 8.4 Describir en los manuales de procedimientos y calidad qué, quién y cómo se desarrollan las actividades y el servicio.
 - 8.5 Elaborar los registros de calidad (fichas-registro u otras), comprobando que las actividades descritas en el manual de calidad y en los procedimientos internos se cumplen.
 - 8.6 Elaborar los formularios y documentos para evaluar el grado de satisfacción del cliente de forma que sean fáciles de cumplimentar, permitiendo el análisis de resultados y la evaluación objetiva.
- Desarrollar las actividades cumpliendo protocolos de atención al cliente aplicables.
 - Desarrollar las actividades cumpliendo las normas deontológicas que garanticen la confidencialidad y la protección de datos del cliente aplicables.

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 UC1260_3: Protocolizar y organizar los servicios hidrotermales y complementarios. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. *Elaboración de protocolos normalizados de diagnóstico en la prestación de servicios hidrotermales.*

- Elaboración de documentos profesionales:
 - Diseño de historial estético y ficha técnica de diagnóstico.
 - Identificación de datos a incluir. Datos principales y secundarios: definición y clasificación.
 - Clasificación de datos según su naturaleza:
 - datos personales: nombre, domicilio, teléfono, hijos, edad, entre otros.



- alteraciones estéticas: intolerancias, alergias, sensibilidad cutánea, sensibilidad al calor o frío, problemas circulatorios, claustrofobia, entre otras.
 - características del cliente de interés estético: hábitos de vida saludable, tipo de actividad laboral, deportes, tipo de alimentación, entre otras.
 - datos médicos de interés estético: intervenciones quirúrgicas, enfermedades graves padecidas, medicamentos, entre otros.
- Confección de fichas de análisis de la piel:
 - Identificación de tipo de piel y sus alteraciones.
 - Análisis de la piel a la vista, al tacto y con lupa.
 - Uso de equipos de diagnóstico estético: luz de wud, el medidor de hidratación el sebómetro, medidor de pH, la microcámara, cinta métrica, tallímetro, báscula, termografía, medidor de pániculo adiposo y analizador corporal, entre otros.
 - Valoración de tipos de piel. Alteraciones en la piel: queratinización, hidratación, secreción sebácea, vascularización, pigmentación, entre otras.
 - Confección de fichas de tratamiento:
 - Elaboración de fichas de seguimiento: indicador de sesiones aplicadas, datos de los cosméticos de tratamiento.
 - Elaboración de fichas-informe para entregar al cliente con pautas de aplicación de cosméticos y recomendaciones.
 - Diseño de modelos de informe de derivación a otros profesionales. Características según la naturaleza de la desviación o consulta a otros profesionales.
 - Diseño de los modelos-tipo de consentimiento informado. Datos fundamentales, indicaciones, contraindicaciones, otras alternativas estéticas de tratamientos y posibles efectos no deseados.
 - Elaboración del protocolo normalizado de diagnóstico estético:
 - Determinación de fases del procedimiento, medios técnicos, cosméticos, pautas y preguntas para la entrevista.

2. *Elaboración del diagnóstico estético profesional en la aplicación de técnicas hidrotermales.*

- Identificación de características anatómicas y fisiológicas:
 - Identificación de características anatómicas y fisiológicas de órganos, aparatos y sistemas del cuerpo humano relacionados con la aplicación de los tratamientos hidrotermales.
 - Identificación del órgano cutáneo: estructura y funciones en relación con la aplicación de técnicas hidrotermales.
 - Clasificación de los tipos de piel. Características y tipología cutánea.
 - Descripción de alteraciones estéticas que pueden ser mejoradas mediante la aplicación de técnicas hidrotermales y complementarias: descripción, signos y síntomas, naturaleza de la alteración y estructuras afectadas.
- Elaboración de diagnóstico profesional estético en los tratamientos hidrotermales:
 - Diseño de métodos de protocolización aplicados al diagnóstico profesional: fases.
 - Preparación del cliente.
 - Identificación de los equipos y medios específicos para el estudio de las características y condiciones del cliente: técnicas de aplicación.



- Elaboración de entrevistas como medio de estudio del cliente: estilo de vida, datos médicos de interés y cuidados estéticos, entre otros.
- Elaboración del historial estético, la ficha técnica de diagnóstico, los informes para derivar a otros profesionales y el consentimiento informado.
- Aplicación de la deontología profesional: confidencialidad de datos y privacidad.

3. Información al cliente de resultados de diagnóstico y propuesta de tratamiento.

- Aplicación de técnicas de comunicación con el cliente en el diagnóstico estético:
 - Identificación de demandas, necesidades y expectativas del cliente. El conocimiento del cliente y sus motivaciones. Elementos de la atención al cliente: entorno, organización.
 - Aplicación de técnicas de atención al cliente: acogida, seguimiento, gestión y despedida.
- Aplicación de la deontología profesional:
 - Mantenimiento de confidencialidad de datos y privacidad.
- Asesoramiento al cliente en las propuestas de servicios hidrotermales:
 - Identificación de elementos de la propuesta: técnicas para su elaboración. Normativa de presentación de propuestas.
 - Elaboración de programas de tratamiento estándar individuales y en el área colectiva. Características. Efectos, indicaciones, precauciones. Contraindicaciones relativas y absolutas. Criterios de selección y asociación.
 - Presentación de los tratamientos hidrotermales: número de sesiones, frecuencia de aplicación, duración de las sesiones, cuidados personales, coste del tratamiento, resultados previstos, entre otros.
 - Información de las reacciones adversas y posibles efectos secundarios de los servicios hidrotermales.

4. Elaboración de protocolos de higiene, desinfección o esterilización de instalaciones, equipos y medios técnicos en la prestación de servicios hidrotermales.

- Preparación de los medios y del profesional en la prestación de servicios hidrotermales:
 - Criterios para la preparación y protección del profesional. Imagen del profesional: higiene, vestuario, accesorios, cuidado de las manos. Aparatos para desinfectar y esterilizar los materiales utilizados. Utilización y almacenamiento del material esterilizado.
 - Adecuación de las condiciones específicas de la cabina de masaje: privacidad, temperatura, iluminación.
- Protocolización de las técnicas de higiene, desinfección o esterilización para tratamientos y programas hidrotermales:
 - Aplicación de las medidas de seguridad e higiene a los procesos hidrotermales. Conceptos básicos: higiene, desinfección, esterilización, antiséptico, desinfectante.
 - Aplicación de las técnicas de limpieza, desinfección, esterilización y antisepsia respecto a los medios técnicos, lencería, mobiliario, accesorios.



- Selección de medios y técnicas para la higiene, desinfección y esterilización de equipos y útiles usados en las técnicas hidrotermales. Los programas de limpieza y desinfección: Las superficies, los equipos y los utensilios.
 - Aplicación de normativa, medios y técnicas de para la higiene, desinfección y esterilización de instalaciones (área colectiva, área individual, instalaciones técnicas, instalaciones complementarias). Almacenaje y rotulación de los productos químicos de limpieza.
- Eliminación de deshechos:
- Criterios a seguir para la eliminación de residuos y accesorios desechables.
 - Selección de deshechos según sus características y su contaminación.
 - Aplicación de protocolos según sus características para su recogida y eliminación.

5. Elaboración de protocolos normalizados de tratamientos y programas de servicios hidrotermales.

- Identificación del agua como fuente de salud y bienestar:
- Identificación de la acción del agua sobre el organismo: físicos, químicos, biológicos y psicológicos. El termalismo conceptos generales: Hidrogeología. Crenoterapia y balneoterapia. Hidroterapia. Talasoterapia. Helioterapia y cura climática.
 - Identificación de características de aguas minerales y mineromedicinales. Clasificación. Acciones e indicaciones. Curas termales. Acciones específicas e inespecíficas de una cura termal. Acciones e indicaciones terapéuticas del agua de mar.
 - Identificación de tipos de spa.
- Aplicación de técnicas con agua:
- Aplicación de balneación: bañera simple, bañera de burbujas, bañera de hidromasaje, bañera de movilización, bañera con chorro manual subacuático, maniluvio, pediluvio, piscina, piscina activa, piscina terapéutica, minipiscina, minipiscina activa.
 - Aplicación de agua a presión: chorros, duchas. Vía respiratoria: nebulizadores, aerosoles y otros dispositivos específicos en ORL.
 - Aplicación de estufas: secas, húmedas y mixtas.
 - Aplicación de técnicas complementarias: cabinas con productores de hielo, suelos calientes y fríos.
 - Métodos de aplicación. Acciones, indicaciones y contraindicaciones de cada una de las técnicas.
- Selección de la cosmética termal, características, composición, mecanismos de acción, indicaciones y contraindicaciones. Técnicas de aplicación:
- Selección de productos minerales: arcillas, escayola, caolín, bentonitas, montmorillonitas, arenas y sílices abrasivas.
 - Selección de peloides inorgánicos: lodos, fangos y limos. Peloides orgánicos: turbas y biogleas.
 - Selección de parafangos y parafinas.
 - Identificación los productos de origen marino: algas y sus mucílagos, sales, fitoplancton y otros productos marinos. Productos de origen vegetal: plantas y sus extractos, aceites esenciales. Productos de origen animal: plancton, gelatinas y proteínas de peces, chitita y chitosán. Colorantes y otros aditivos.
- Protocolización de las técnicas, tratamientos y programas hidrotermales:



- Elaboración de protocolos de técnicas, tratamientos y programas hidrotermales: pautas.
- Personalización de los protocolos de trabajo: características y demandas del cliente, modificaciones del protocolo, elementos de intervención, seguimiento. Protocolos de trabajo: Concepto. Clases y características. Ficha de recomendaciones para el cliente.
- Elaboración de protocolos y documentación técnica en los tratamientos cosméticos termales. Protocolo de tratamientos y programas hidrotermales: antiestrés, reductores, de belleza, post-parto, de manos y pies, otros. Circuitos termales y programas para el área colectiva.
- Actuación en el caso de producirse accidentes o reacciones no deseadas.

6. *Elaboración de protocolos de comunicación y atención al cliente en la prestación de servicios hidrotermales.*

- Aplicación de técnicas para medir el grado de satisfacción del cliente:
 - *Elaboración de cuestionarios y encuestas.*
 - *Técnicas de comunicación y observación.*
- Entrevista al cliente en la prestación de servicios hidrotermales:
 - Estudio y asesoramiento del cliente.
 - Conducción de la entrevista:
 - Preguntas tipo y específicas.
 - Cuestionarios orales y escritos.
 - Valoración de los cuestionarios.
- Evaluación del grado de satisfacción del cliente y desviaciones:
 - Definición de los parámetros que indican el servicio excelente.
 - Decisión sobre cómo va a medir el servicio. Diseño de programa sistemático para brindar un servicio de excelencia a sus clientes.
 - Convocatoria de reuniones periódicas para evaluar el servicio.
- Recepción y atención al cliente en la prestación de servicios hidrotermales:
 - La recepción del cliente en los servicios de estética. Protocolos de acogida y despedida. Identificación de las necesidades y demandas del cliente. La recepción del centro termal. Organización y funciones.
 - Confidencialidad y custodia de la información consignada en la ficha o dossier. Archivo o fichero de documentación. Actualización de la información. Reclamaciones. Atención a discapacitados.
- Asesoramiento profesional en la prestación de servicios hidrotermales:
 - Pautas de vida saludable.
 - Productos cosméticos de ámbito domiciliario.
 - Recomendaciones para optimizar los tratamientos cosméticos termales.

7. *Organización y coordinación de los medios humanos y materiales en la prestación de servicios hidrotermales.*

- Organización del trabajo en equipo para los tratamientos hidrotermales: distribución de tareas, funciones y tiempos. Factores determinantes. Comunicación interna.



- Coordinación de los medios materiales para los tratamientos estéticos termales. Coordinación con otros profesionales en tratamientos estéticos termales conjuntos o por prescripción médica.
- Asignación de tareas y funciones según criterios de competencia profesional, eficacia y productividad.
- Revisión, organización y coordinación de los equipos, materiales y su dotación para la prestación de servicios hidrotermales.
- Motivación profesional (estímulos, necesidades, deseos, objetivos, logros de objetivos y satisfacción de necesidades).
- Elaboración de normas de empresa (sistemas de trabajo, aplicación de los protocolos, difusión actualizada de las normas).

8. Evaluación de la calidad global del servicio prestado y el resultado de la aplicación de servicios hidrotermales.

- Valoración de calidad en la ejecución del diagnóstico y en la protocolización de servicios hidrotermales.
 - Aplicación de técnicas de observación y preguntas para la evaluación de la calidad.
 - Técnicas para evaluar el servicio y el grado de satisfacción del cliente. La calidad en los protocolos de servicios hidrotermales.
- Evaluación de la calidad de las instalaciones de los establecimientos hidrotermales:
 - Aplicación de la normativa de centros de hidroterapia: normativa de piscinas, otras normativas.
 - Control de calidad en el área colectiva (piscinas, duchas, baños de vapor, saunas, zona de relax).
 - Control de calidad en el área individual (cabinas húmedas: ducha vichy, bañera de hidromasaje, Jet/ chorro a presión, cabinas secas).
 - Control de calidad en las instalaciones técnicas (sala de máquina, el almacén, el cuarto de oficios, el cuarto de personal).
 - Aplicación de las normas de seguridad: señalización, planes de emergencia y evacuación, protección contra incendios, accidentes, primeros auxilios y botiquín.
- Valoración de la calidad en los procesos de aplicación de cosméticos termales:
 - Valoración del grado de cumplimiento de las normas de calidad de preparación manipulación, aplicación y conservación de cosméticos termales.
 - Valoración de las técnicas de higiene y desinfección: limpieza, desinfección, mantenimiento de las instalaciones y esterilización de medios técnicos para la aplicación de cosmética termal. Gestión de residuos: vertidos.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Aplicación de normativa sobre prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- Aplicación de normativa sobre seguridad e higiene para protección del cliente.
- Aplicación de técnicas de comunicación y atención al cliente.



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:

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Tener capacidad para asimilar el conjunto de hábitos, costumbres y valores de la empresa.
 - 1.2 Mostrar capacidad para dirigir y coordinar equipos de trabajo en las actividades de su competencia profesional supervisando resultados y tomando decisiones.
 - 1.3 Gestionar el tiempo de trabajo (cumplir plazos establecidos, priorización de tareas, entre otras).
 - 1.4 Mostrar autosuficiencia en la búsqueda y tratamiento de la información.
 - 1.5 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. utiliza los recursos de modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
 - 1.6 Establecer objetivos de producción y hacer readaptaciones.
2. En relación con las personas deberá:
 - 2.1 Compartir los objetivos de producción y la responsabilidad de trabajo, así como asumir responsabilidades y decisiones.
 - 2.2 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores profesionales.
 - 2.3 Tener capacidad para asignar objetivos y tareas a las personas para realizar el trabajo y planifica su seguimiento.
 - 2.4 Orientar al cliente demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
 - 2.5 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
 - 2.6 Relacionarse con los miembros de equipo con amabilidad y eficacia en la asignación de tareas, respetando las jerarquías o puestos profesionales establecidos.
3. En relación con otros aspectos deberá:
 - 3.1 Tener confianza en sí mismo.
 - 3.2 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma decisiones.
 - 3.3 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para aplicarlos en el trabajo.
 - 3.4 Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
 - 3.5 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
 - 3.6 Capacidad para interpretar lo que expresan los comportamientos de las personas de su entorno y actuar en consecuencia de forma intuitiva y eficiente.

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 “UC1260_3: Protocolizar y organizar los servicios hidrotermales y complementarios”, 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 protocolizar y organizar los servicios hidrotermales y complementarios. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar el análisis y diagnóstico estético corporal al cliente.
2. Elaborar el protocolo de tratamiento hidrotermal personalizado.
3. Presentar la propuesta del protocolo de tratamiento hidrotermal al cliente.

Condiciones adicionales:

- Se asignará un periodo de tiempo para cada procedimiento, en función del tiempo invertido por un profesional. De esta forma se consigue que la persona candidata trabaje en condiciones reales de profesionalidad.
- Tiempos recomendados:
 - Diagnóstico corporal: 25 minutos.
 - Protocolo de tratamiento hidrotermal: 15 minutos.
 - Presentación de la propuesta: 15 minutos.



- Se dispondrá de los equipos de diagnóstico y ayudas técnicas para la situación profesional de evaluación y que sean de uso generalizado en el sector.
- Se valorará la capacidad de resolución de la persona candidata en respuesta a las contingencias profesionales que se puedan presentar.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. 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 se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Preparación de los equipos, accesorios y medios técnicos en el diagnóstico estético corporal</i>	<ul style="list-style-type: none">- Selección de los equipos, accesorios y medios técnicos para el diagnóstico corporal: tallímetro, cinta métrica, báscula, termografía, analizador corporal, medidor del pániculo adiposo, equipos informáticos entre otros.- Limpieza, desinfección y esterilización de los útiles y accesorios en función de sus características y uso, cumpliendo las condiciones de seguridad e higiene.- Comprobación de las condiciones y funcionamiento de los de los equipos, accesorios y medios técnicos.- Preparación de los aparatos de diagnóstico en la zona de trabajo para su rápida localización y utilización. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Diagnóstico estético corporal</i>	<ul style="list-style-type: none">- Acomodación del cliente.- Detección de las necesidades y expectativas del cliente.- Identificación de los posibles signos constitutivos de contraindicación.- Ejecución de la exploración corporal.- Utilización de los equipos de diagnóstico- Identificación de los signos y síntomas de alteraciones estéticas o posibles patologías

	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación del diagnóstico de las alteraciones estéticas detectadas. - Derivación del cliente a los profesionales correspondientes en caso de presunción de alteraciones patológicas. - Complimentación del informe de derivación para otros profesionales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<p><i>Elaboración del protocolo de tratamiento estético hidrotermal</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los medios técnicos. - Protocolización de las técnicas hidrotermales con o sin presión - Protocolización de la aplicación de la cosmética termal. - Descripción de las técnicas que se asocian a cada sesión del tratamiento estético hidrotermal. - Determinación del número de sesiones, fases y secuenciación, duración de cada sesión y periodicidad de las mismas. - Descripción de las precauciones, cuidados personales a seguir, resultados previstos y presupuesto. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<p><i>Propuesta de tratamiento hidrotermal corporal personalizado</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información al cliente del resultado del diagnóstico estético corporal. - Comunicación al cliente de la propuesta de tratamiento hidrotermal - Recopilación de dudas y sugerencias. - Adaptación de la propuesta a las necesidades y demandas del cliente. - Presentación del consentimiento informado. - Aprobación de la propuesta hidrotermal - <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i></p>
<p><i>Aplicación de normativa de seguridad e higiene del cliente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acomodación y aplicación de elementos de protección al cliente. - Aplicación, en su caso, de las técnicas de primeros auxilios. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Aplicación de normativa de prevención de riesgos laborales y medioambientales</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de las normas y medidas de protección personal por parte del profesional. - Aplicación de técnicas de ergonomía.

	<i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i>
<i>Aplicación de normativa de control de calidad de los servicios de diagnóstico y protocolo estético corporal</i>	<ul style="list-style-type: none">- Organización y ejecución de los procesos respetando el protocolo establecido.- Aplicación de las normas de control de calidad al servicio de diagnóstico y protocolo estético corporal.- Aplicación de las normas de calidad a la elaboración de documentación técnica en todas las fases del proceso de diagnóstico y protocolo.- Detección del grado de satisfacción del cliente.- Aplicación de las medidas correctoras para optimizar los resultados de diagnóstico y protocolo estético corporal. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

Escala A

5	<p><i>Acomoda al cliente en la posición indicada para la técnica de diagnóstico corporal; detecta las necesidades y expectativas del cliente; identifica los posibles signos constitutivos de contraindicación; ejecuta la exploración corporal mediante la observación, la exploración al tacto y palpación, toma de medidas, termografía, medidores del pániculo adiposo, equipos informáticos de diagnóstico entre otros; utiliza los equipos de diagnóstico de acuerdo al protocolo establecido; identifica los signos y síntomas de diagnóstico de alteraciones estéticas o patológicas; determina el diagnóstico de las alteraciones estéticas detectadas; deriva al cliente a los profesionales correspondientes en caso de alteraciones patológicas; cumplimenta el informe de derivación para otros profesionales, historial estético y fichas de alteraciones con todos los datos obtenidos en el proceso de diagnóstico corporal.</i></p>
4	<p><i>Acomoda al cliente en la posición para la técnica de diagnóstico corporal; detecta las necesidades y expectativas del cliente; identifica los posibles signos constitutivos de contraindicación; ejecuta la exploración corporal mediante la observación, toma de medidas, termografía, medidores del pániculo adiposo, equipos informáticos de diagnóstico entre otros, pero se olvida de la exploración al tacto y palpación; utiliza los equipos de diagnóstico pero no tiene en cuenta el protocolo establecido; identifica los signos y síntomas de diagnóstico de alteraciones estéticas o patológicas; determina el diagnóstico de las alteraciones estéticas detectadas; deriva al cliente a los profesionales correspondientes en caso de alteraciones patológicas; cumplimenta el informe de derivación para otros profesionales, historial estético y fichas de alteraciones con todos los datos obtenidos en el proceso de diagnóstico corporal.</i></p>
3	<p><i>Acomoda al cliente en la posición indicada para la técnica de diagnóstico corporal; detecta las necesidades y expectativas del cliente; identifica los posibles signos constitutivos de contraindicación; ejecuta la exploración corporal mediante la observación, la exploración al tacto y palpación, toma de medidas, termografía, medidores del pániculo adiposo, equipos informáticos de diagnóstico entre otros; no utiliza los equipos de diagnóstico de acuerdo al protocolo establecido; identifica los signos y síntomas de diagnóstico de alteraciones estéticas o patológicas; determina el</i></p>

	<p><i>diagnóstico de las alteraciones estéticas detectadas; no deriva al cliente a los profesionales correspondientes en caso de alteraciones patológicas ni cumplimenta el informe de derivación para otros profesionales, historial estético y fichas de alteraciones con todos los datos obtenidos en el proceso de diagnóstico corporal.</i></p>
2	<p><i>Acomoda al cliente en la posición para la técnica de diagnóstico corporal; detecta las necesidades pero no las expectativas del cliente; no identifica los posibles signos constitutivos de contraindicación; no ejecuta la exploración corporal mediante la observación, toma de medidas, termografía, medidores del pániculo adiposo, equipos informáticos de diagnóstico entre otros, pero se olvida de la exploración al tacto y palpación; utiliza los equipos de diagnóstico pero no tiene en cuenta el protocolo establecido. Identifica los signos y síntomas de diagnóstico de alteraciones estéticas o patológicas; no determina el diagnóstico de las alteraciones estéticas detectadas; deriva al cliente a los profesionales correspondientes en caso de alteraciones patológicas; cumplimenta el informe de derivación para otros profesionales, historial estético con todos los datos obtenidos en el proceso de diagnóstico corporal pero no cumplimenta las fichas de alteraciones.</i></p>
1	<p><i>Acomoda al cliente en la posición para la técnica de diagnóstico corporal; no detecta las necesidades y expectativas del cliente; no identifica los posibles signos constitutivos de contraindicación; no ejecuta la exploración corporal mediante la observación, toma de medidas, termografía, medidores del pániculo adiposo, equipos informáticos de diagnóstico entre otros, ni la exploración al tacto y palpación; utiliza los equipos de diagnóstico pero no tiene en cuenta el protocolo establecido; no identifica los signos y síntomas de diagnóstico de alteraciones estéticas o patológicas; no determina el diagnóstico de las alteraciones estéticas detectadas; no deriva al cliente a los profesionales correspondientes en caso de alteraciones patológicas; cumplimenta el informe de derivación para otros profesionales, no cumplimenta el historial estético y las fichas de alteraciones con todos los datos obtenidos en el proceso de diagnóstico corporal.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

5	<p><i>Elabora el protocolo de tratamiento estético hidrotermal en función del diagnóstico estético emitido y de las demandas y necesidades del cliente; identifica los medios técnicos para la aplicación de técnicas hidrotermales, cosméticas y manuales; protocoliza las técnicas hidrotermales con o sin presión definiendo los criterios de aplicación, los parámetros de presión, temperatura, distancia y tiempo de aplicación entre otros, según la sensibilidad de la persona y la zona de tratamiento; protocoliza la aplicación de la cosmética termal, definiendo los criterios de aplicación, precauciones, tiempo de exposición entre otros; describe las técnicas que se asocian a cada sesión del tratamiento estético hidrotermal especificando los medios técnicos, fases, maniobras, secuencia, tiempos de aplicación, indicaciones, condiciones de aplicación, precauciones y contraindicaciones; determina el número de sesiones, fases y secuenciación, duración de cada sesión y periodicidad de las mismas; describe las precauciones, cuidados personales a seguir, resultados previstos y presupuesto.</i></p>
4	<p><i>Elabora el protocolo de tratamiento estético hidrotermal en función del diagnóstico estético emitido y de las demandas pero no de las necesidades del cliente; identifica los medios técnicos para la aplicación de técnicas hidrotermales, cosméticas y manuales; protocoliza las técnicas hidrotermales con o sin presión, definiendo los criterios de aplicación, los parámetros de presión, temperatura y distancia, no poniendo el tiempo de aplicación, según la sensibilidad de la persona y la zona de tratamiento; protocoliza la</i></p>

	<i>aplicación de la cosmética termal, definiendo los criterios de aplicación, precauciones, tiempo de exposición entre otros; describe las técnicas que se asocian a cada sesión del tratamiento estético hidrotermal especificando los medios técnicos, fases, maniobras, secuencia, tiempos de aplicación, indicaciones, condiciones de aplicación, precauciones y contraindicaciones; determina el número de sesiones, fases y secuenciación, duración de cada sesión y periodicidad de las mismas; describe las precauciones, cuidados personales a seguir y presupuesto, pero no indica los resultados previstos.</i>
3	<i>Elabora el protocolo de tratamiento estético hidrotermal en función del diagnóstico estético emitido y de las demandas pero no de las necesidades del cliente; identifica los medios técnicos para la aplicación de técnicas hidrotermales, cosméticas y manuales; protocoliza las técnicas hidrotermales con o sin presión definiendo los criterios de aplicación, los parámetros de presión, tiempo de aplicación entre otros, según la sensibilidad de la persona y la zona de tratamiento pero se olvida del parámetro de distancia y temperatura; protocoliza la aplicación de la cosmética termal, definiendo los criterios de aplicación, precauciones, entre otros, pero no especifica el tiempo de exposición; describe las técnicas que se asocian a cada sesión del tratamiento estético hidrotermal especificando los medios técnicos, fases, maniobras, secuencia, tiempos de aplicación, indicaciones, condiciones de aplicación, precauciones y contraindicaciones; no determina el número de sesiones, fases y secuenciación, pero si la duración de cada sesión y periodicidad de las mismas; describe las precauciones, cuidados personales a seguir, pero no determina el resultado previsto y presupuesto.</i>
2	<i>Elabora el protocolo de tratamiento estético hidrotermal en función del diagnóstico estético emitido y de las demandas pero no de las necesidades del cliente; no identifica los medios técnicos para la aplicación de técnicas hidrotermales, cosméticas y manuales; protocoliza las técnicas hidrotermales con o sin presión definiendo los criterios de aplicación, los parámetros de presión, tiempo de aplicación entre otros, según la sensibilidad de la persona y la zona de tratamiento pero se olvida del parámetro de distancia y temperatura; protocoliza la aplicación de la cosmética termal, definiendo los criterios de aplicación, precauciones, entre otros, pero no especifica el tiempo de exposición; no describe las técnicas que se asocian a cada sesión del tratamiento estético hidrotermal especificando los medios técnicos, fases, maniobras, secuencia, tiempos de aplicación, indicaciones, condiciones de aplicación, precauciones y contraindicaciones; no determina el número de sesiones, fases y secuenciación, duración de cada sesión y periodicidad de las mismas; no describe las precauciones, cuidados personales a seguir, resultados previstos y presupuesto.</i>
1	<i>Elabora el protocolo de tratamiento estético hidrotermal en función del diagnóstico estético emitido y de las demandas pero no de las necesidades del cliente; no identifica los medios técnicos para la aplicación de técnicas hidrotermales, cosméticas y manuales; protocoliza las técnicas hidrotermales con o sin presión definiendo los criterios de aplicación, los parámetros de presión y tiempo de aplicación entre otros, sin tener en cuenta la sensibilidad de la persona y la zona de tratamiento y olvidándose el parámetro de distancia y temperatura; no protocoliza la aplicación de la cosmética termal, definiendo los criterios de aplicación, precauciones, tiempo de exposición entre otros; no describe las técnicas que se asocian a cada sesión del tratamiento estético hidrotermal especificando los medios técnicos, fases, maniobras, secuencia, tiempos de aplicación, indicaciones, condiciones de aplicación, precauciones y contraindicaciones; no determina el número de sesiones, fases y secuenciación, duración de cada sesión y periodicidad de las mismas; no describe las precauciones, cuidados personales a seguir, resultados previstos y presupuesto.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.



Escala C

5	<i>Informa al cliente del resultado del diagnóstico estético corporal, le comunica la propuesta de tratamiento hidrotermal corporal personalizado para su aceptación; utiliza un lenguaje claro y sencillo, recopila todas las dudas y sugerencias, introduce todos los cambios que se estiman oportunos; adapta la propuesta a las necesidades y demandas del cliente; presenta el consentimiento informado con las condiciones de aplicación de las técnicas y sus posibles efectos secundarios; consensua la propuesta con el cliente y se aprueba mediante firma (consentimiento informado)</i>
4	<i>Informa al cliente del resultado del diagnóstico estético corporal, le comunica la propuesta de tratamiento hidrotermal corporal personalizado para su aceptación; no utiliza un lenguaje claro y sencillo, recopila todas las dudas y sugerencias, introduce todos los cambios que se estiman oportunos; adapta la propuesta a las necesidades pero no a las demandas del cliente; presenta el consentimiento informado con las condiciones de aplicación de las técnicas y sus posibles efectos secundarios; consensua la propuesta con el cliente y se aprueba mediante firma.</i>
3	<i>Informa al cliente del resultado del diagnóstico estético corporal, le comunica la propuesta de tratamiento hidrotermal corporal personalizado para su aceptación; no utiliza un lenguaje claro y sencillo, recopila todas las dudas y sugerencias, introduce todos los cambios que se estiman oportunos; adapta la propuesta a las necesidades pero no a las demandas del cliente; presenta el consentimiento informado con las condiciones de aplicación de las técnicas, pero faltan sus posibles efectos secundarios; consensua la propuesta con el cliente y se aprueba mediante firma.</i>
2	<i>Informa al cliente del resultado del diagnóstico estético corporal, le comunica la propuesta de tratamiento hidrotermal corporal personalizado para su aceptación; no utiliza un lenguaje claro y sencillo, ni recopila todas las dudas y sugerencias, no introduce todos los cambios que se estiman oportunos; no adapta la propuesta a las necesidades y demandas del cliente; presenta el consentimiento informado con las condiciones de aplicación de las técnicas, pero faltan sus posibles efectos secundarios; consensua la propuesta con el cliente y se aprueba mediante firma.</i>
1	<i>Informa al cliente del resultado del diagnóstico estético corporal, le comunica la propuesta de tratamiento hidrotermal corporal personalizado para su aceptación; no utiliza un lenguaje claro y sencillo, ni recopila todas las dudas y sugerencias, no introduce todos los cambios que se estiman oportunos; ni adapta la propuesta a las necesidades y demandas del cliente; no presenta el consentimiento informado con las condiciones de aplicación de las técnicas y sus posibles efectos secundarios; pasa a la firma la propuesta de tratamiento hidrotermal corporal sin consenso previo.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 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

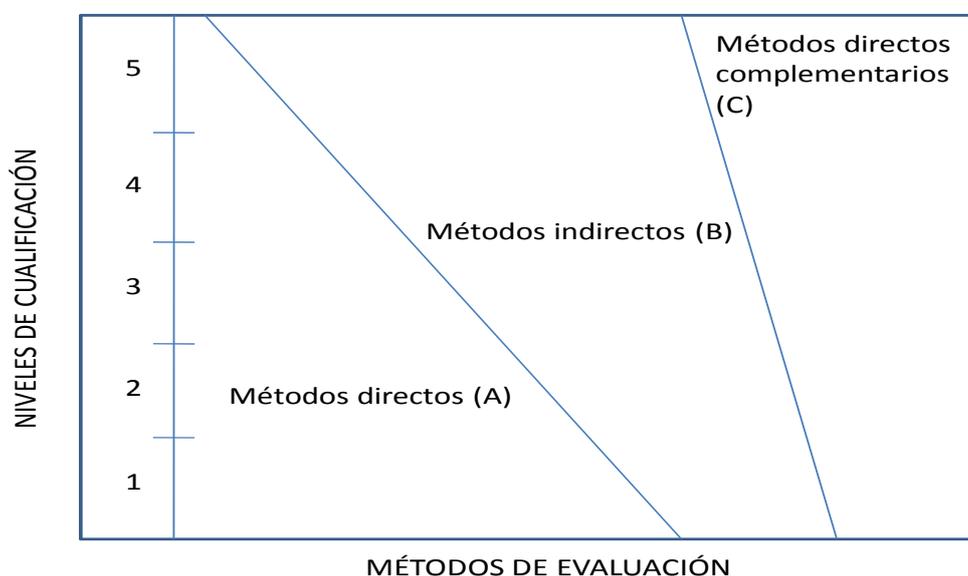


competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

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 un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. 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 protocolizar y organizar los servicios hidrotermales y complementarios, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional 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/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Se asignará un periodo de tiempo para cada procedimiento, en función del tiempo invertido por un profesional. De esta forma se consigue que la persona candidata trabaje en condiciones reales de profesionalidad:
- Tiempos recomendados:
 - Diagnóstico corporal: 25 minutos.
 - Protocolo de tratamiento hidrotermal: 15 minutos.
 - Presentación de la propuesta: 15 minutos.
- f) 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.
- g) Esta Unidad de Competencia es de nivel 3. En este nivel tiene importancia el dominio de técnicas que se ejecutan con autonomía, responsabilidad de supervisión de trabajo técnico y especializado y comprensión de los fundamentos técnicos y científicos de las actividades y del proceso.
- h) 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.