



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: HIDROTERMAL

Código: IMP023_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0061_3: Aplicar y supervisar las técnicas hidrotermales
personalizando los protocolos normalizados”**

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC0061_3: Aplicar y supervisar las técnicas hidrotermales personalizando los protocolos normalizados”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

APP1: <i>Personalizar los protocolos normalizados de las técnicas, tratamientos y programas de acuerdo al resultado del diagnóstico estético y/o las indicaciones del facultativo, comprobando el estado actual del cliente y sus requerimientos.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Comprobar el estado del cliente con el resultado del diagnóstico estético, analizar la propuesta de tratamiento, identificando los cambios y modificaciones e introduciendo y adaptando el protocolo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Adaptar los protocolos normalizados de trabajo al estado, características, necesidades, tiempo y demandas del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Reflejar en el protocolo personalizado de tratamiento, los cambios efectuados en la propuesta, ya sea en las fases del tratamiento, los parámetros de aplicación de las diferentes técnicas, los tiempos, la periodicidad de las sesiones y todas las observaciones relativas a precauciones e indicaciones especiales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Informar al cliente sobre las pautas a seguir en el tratamiento y otras de vida saludable respecto a alimentación, prácticas deportivas, otros, que potencian los efectos de los tratamientos con técnicas hidrotermales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Informar al cliente sobre las aclaraciones que precise en cuanto al servicio y se procede a firmar el consentimiento informado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP1: Personalizar los protocolos normalizados de las técnicas, tratamientos y programas de acuerdo al resultado del diagnóstico estético y/o las indicaciones del facultativo, comprobando el estado actual del cliente y sus requerimientos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.6: Informar de forma detallada al cliente, sobre las aclaraciones que precise en cuanto al servicio y se procede a firmar el consentimiento informado.				

APP2: Preparar y mantener las instalaciones, medios, equipos y productos para su utilización óptima en las condiciones que garanticen la higiene y seguridad de clientes y personal en los servicios hidrotermales y la prevención de riesgos laborales y medioambientales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Comprobar que las instalaciones donde hidrotermales, tienen de las condiciones apropiadas en cuanto a higiene, seguridad, temperatura, presión y otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Seleccionar los métodos, productos y aparatos para la limpieza y esterilización de instalaciones y medios, en función del tipo de material que los compone y del uso al que están destinados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Revisar los equipos y accesorios para comprobar que cumplen los requisitos de seguridad exigidos por la normativa vigente y que su funcionamiento es correcto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Ejecutar los protocolos de higiene, desinfección y esterilización de útiles y accesorios, siguiendo las condiciones establecidas, respetando la normativa vigente y las indicaciones del fabricante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Preparar los productos cosméticos asociados a las técnicas hidrotermales, siguiendo las instrucciones específicas de aplicación, comprobando su estado y fecha de caducidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Tratar el agua utilizada en los servicios colectivos, controlando los indicadores de garantía establecidos en los protocolos de mantenimiento de las instalaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Preparar y mantener las instalaciones, medios, equipos y productos para su utilización óptima en las condiciones que garanticen la higiene y seguridad de clientes y personal en los servicios hidrotermales y la prevención de riesgos laborales y medioambientales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.7: Finalizar la sesión aplicando técnicas de higiene y desinfección para el mantenimiento de las instalaciones, medios y equipos técnicos, con el fin de garantizar las condiciones de limpieza y seguridad para una nueva utilización, desechando los materiales que sean de un solo uso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP3: Aplicar técnicas hidrotermales de balneación, con o sin aditivos, de acuerdo al protocolo personalizado, en condiciones de seguridad e higiene, higiene postural y prevención de riesgos laborales y medioambientales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Entregar al cliente el equipo de lencería necesario para cada técnica, comprobando que se encuentra en perfectas condiciones de higiene.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Acomodar al cliente según los requerimientos de la técnica establecidos en el protocolo personalizado: baños generales, parciales o locales con o sin aditivos y la zona a tratar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Informar al cliente de las sensaciones que va a sentir y de las incidencias que debe notificar durante la aplicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Seleccionar las bañeras, tanques de inmersión, piscinas, accesorios, materiales y cosméticos para la aplicación de técnicas de balneación, preparándolos según el protocolo de aplicación establecido y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a la sensibilidad del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Ejecutar las técnicas de balneación: generales, locales, parciales, otros, seleccionando los parámetros de presión, temperatura, zona a tratar y tiempo de aplicación, según la secuencia y el orden previstos en el protocolo de aplicación y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y la sensibilidad del cliente y registrando las incidencias en la ficha técnica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: <i>Aplicar técnicas hidrotermales de balneación, con o sin aditivos, de acuerdo al protocolo personalizado, en condiciones de seguridad e higiene, higiene postural y prevención de riesgos laborales y medioambientales.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.6: Ejecutar las técnicas de balneación con movilización: burbujas, chorros, hidromasaje, remolinos, otros, seleccionando los parámetros de presión, temperatura, zona a tratar y tiempo de aplicación, siguiendo el protocolo establecido y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y la sensibilidad del cliente, registrando las incidencias en la ficha técnica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Efectuar los pases con el chorro manual subacuático según los protocolos de procedimiento y limitándose a las zonas corporales establecidas en el tratamiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Incorporar los aditivos y cosméticos a las bañeras, seleccionando y atendiendo a su composición, propiedades, temperatura del agua y sensibilidad del cliente, siguiendo la propuesta de tratamiento y las indicaciones del fabricante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.9: Comprobar las condiciones generales del cliente: temperatura corporal, relajación, bienestar general, otras, durante la prestación del servicio se observan periódicamente, aplicando las medidas oportunas en caso de reacciones adversas y siguiendo los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP4: <i>Aplicar las técnicas hidrotermales de chorros con presión y duchas, de acuerdo al protocolo personalizado, cumpliendo las normas de seguridad e higiene, las de prevención de riesgos laborales y medioambientales, los protocolos de atención al cliente y la higiene postural del profesional.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Entregar al cliente el equipo de lencería, comprobando que se encuentra en perfectas condiciones de higiene y que es el adecuado para la aplicación de la técnica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Aplicar las técnicas hidrotermales de chorros con presión y duchas, de acuerdo al protocolo personalizado, cumpliendo las normas de seguridad e higiene, las de prevención de riesgos laborales y medioambientales, los protocolos de atención al cliente y la higiene postural del profesional.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.2: Acomodar al cliente en la posición que requiera la técnica: chorros o duchas y la zona de tratamiento, informándole sobre las técnicas hidrotermales que se le van a aplicar y las sensaciones que va a experimentar durante el proceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Informar al cliente de forma clara y precisa, sobre las posturas, movimientos y actitudes que debe mantener durante el desarrollo de la técnica, advirtiéndole que comunique al profesional cualquier sensación que se aparte de las indicadas, evitando riesgos o accidentes no deseados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Seleccionar los parámetros de presión, temperatura y tiempo de aplicación indicadas para las técnicas de presión: chorros, duchas, otras, realizando las manipulaciones con destreza según la secuencia y el orden previstos en el protocolo, teniendo en cuenta las condiciones orgánicas y la sensibilidad del cliente y registrando las incidencias en la ficha técnica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Seleccionar los parámetros de presión, temperatura y tiempo de aplicación, para las técnicas especiales que combinan ducha y masaje (masaje bajo ducha), realizando las maniobras de masaje en el orden previstos en el protocolo, teniendo en cuenta las condiciones orgánicas y la sensibilidad del cliente y registrando en su caso las incidencias en la ficha técnica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Comprobar observando periódicamente las condiciones generales del cliente: temperatura corporal, relajación, bienestar general, otras, durante la prestación del servicio, aplicando las medidas oportunas en caso de reacciones adversas y siguiendo procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP5: Preparar los servicios hidrotermales de saunas y baños de vapor, estufas de calor seco, húmedo y mixto, siguiendo el protocolo personalizado, cumpliendo las normas de seguridad e higiene, las de prevención de riesgos laborales y medioambientales, los protocolos de atención al cliente y la higiene postural del profesional.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Entregar al cliente el equipo de lencería, comprobando que se encuentra en perfectas condiciones de higiene y que es el adecuado para la aplicación de la técnica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Acomodar al cliente según los requerimientos de cada técnica: generales o parciales, informándole de las sensaciones que va a sentir y de las incidencias que debe notificar durante la aplicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Seleccionar los parámetros de temperatura, grado de humedad, zona a tratar: general o parcial y tiempo de aplicación de las técnicas de baños de vapor, siguiendo la secuencia prevista en el protocolo y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y sensibilidad del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Seleccionar los parámetros de temperatura, grado de humedad, zona de tratamiento y tiempo de aplicación de las saunas generales o locales, siguiendo la secuencia y el orden previstos en el protocolo y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y de sensibilidad del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.5: Seleccionar los parámetros de temperatura, grado de humedad, zona de tratamiento y tiempo de aplicación de las estufas para aplicaciones de calor seco, húmedo o mixto, generales o locales, siguiendo la secuencia y el orden previstos en el protocolo y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y de sensibilidad del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.6: Comprobar observando periódicamente las condiciones generales del cliente: temperatura corporal, relajación, bienestar general, otras, aplicando las medidas establecidas en caso de reacciones adversas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.7: Anotar en la ficha técnica las incidencias surgidas y observaciones relevantes del cliente se para considerarlas en sesiones posteriores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP6: Preparar la aplicación de técnicas hidrotermales sin presión tales como pulverizaciones, afusiones, abluciones, envolturas, compresas, fomentos, siguiendo el protocolo personalizado, cumpliendo las normas de seguridad e higiene, las de prevención de riesgos laborales y medioambientales, los protocolos de atención al cliente y la higiene postural del profesional.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS6.1: Entregar al cliente el equipo de lencería, comprobando que se encuentra en perfectas condiciones de higiene y que es el adecuado para la aplicación de la técnica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.2: Acomodar al cliente según los requerimientos de cada técnica: generales o parciales, informándole de las sensaciones que va a sentir y de las incidencias que debe notificar durante la aplicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.3: Seleccionar los parámetros de temperatura, zona a tratar: general o parcial y tiempo de aplicación de las pulverizaciones, afusiones y abluciones, siguiendo la secuencia prevista en el protocolo y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y sensibilidad del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.4: Selecciona los materiales o soportes necesarios, los parámetros de temperatura, zona de tratamiento y tiempo de aplicación de las compresas y fomentos, siguiendo la secuencia y el orden previstos en el protocolo y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y de sensibilidad del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.5: Seleccionar los materiales y cosméticos necesarios, los parámetros de temperatura, zona de tratamiento y tiempo de aplicación de las envolturas para las aplicaciones soluciones, esencias, otros, generales o locales, siguiendo la secuencia y el orden previstos en el protocolo y observando las precauciones o contraindicaciones relativas a las condiciones orgánicas y de sensibilidad del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.6: Comprobar observando periódicamente las condiciones generales del cliente: temperatura corporal, relajación, bienestar general, otras, aplicando las medidas establecidas en caso de reacciones adversas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP7: Preparar las técnicas realizadas en circuitos termales de acuerdo al protocolo establecido, cumpliendo las normas de seguridad e higiene, las de prevención de riesgos laborales y medioambientales, los protocolos de atención al cliente y la higiene postural del profesional.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS7.1: Entregar al cliente el equipo de lencería, comprobando que se encuentra en perfectas condiciones de higiene y que es el adecuado para la aplicación de la técnica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.2: Informar al cliente sobre el recorrido que debe seguir, optimizando el aprovechamiento del circuito termal propuesto, informándole de las sensaciones que va a sentir y de las incidencias que debe notificar durante la aplicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.3: En el caso de circuitos dirigidos, organizar la circulación de los clientes, acompañándolos a las diferentes técnicas o instalaciones, y orientándoles sobre el uso de las mismas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.4: Ajustar los parámetros de presión, temperatura, grado de humedad y tiempo, según la secuencia y el orden previsto en el circuito termal, informando al cliente sobre las precauciones y/o contraindicaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.5: Observar durante la prestación del servicio, las condiciones generales del cliente: temperatura corporal, relajación, bienestar general, otras, aplicando las medidas establecidas en caso de reacciones adversas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.6: Anotar en la ficha técnica las incidencias surgidas y observaciones relevantes del cliente para considerarlas en sesiones posteriores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP8: <i>Aplicar protocolos de comunicación y atención al cliente en la prestación de servicios hidrotermales, garantizando la calidad del servicio, la confidencialidad, respeto a la intimidad y cumpliendo las normas de deontología profesional.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS8.1: Establecer la coordinación entre los miembros del equipo y el cliente, aplicando los protocolos de comunicación y garantizando la calidad del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS8.2: Emplear los protocolos de acogida, atención, así como el acompañamiento y ayuda para abandonar las zonas de tratamiento, siguiendo las normas internas de la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS8.3: Transmitir la información al cliente, teniendo en cuenta el momento, inmediatez y circunstancias de manera que el mensaje se interprete correctamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS8.4: Efectuar el tratamiento y trámite de las quejas, contingencias y reclamaciones, de modo satisfactorio para los intereses del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP9: <i>Establecer pautas específicas para la prevención de riesgos laborales o reacciones no deseadas en la utilización de técnicas hidrotermales.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS9.1: Identificar los diferentes factores de riesgo: personales, de las instalaciones, de los equipos y de las técnicas, tomando las precauciones y medidas específicas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS9.2: Identificar las pautas más importantes para la prevención de reacciones no deseadas, relacionadas con las indicaciones, contraindicaciones y precauciones de las diferentes técnicas hidrotermales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS9.3: Identificar las pautas de actuación para la prevención de riesgos laborales, describiendo con precisión las específicas de cada área, en función de los distintos factores de riesgo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP9: Establecer pautas específicas para la prevención de riesgos laborales o reacciones no deseadas en la utilización de técnicas hidrotermales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS9.4: Aplicar técnicas de primeros auxilios en caso de accidentes o reacciones no deseadas y si es preciso, se avisa para el traslado del accidentado a un centro sanitario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP10: Valorar la calidad global del servicio prestado y el resultado de los servicios con técnicas hidrotermales para garantizar la satisfacción del cliente y en caso de desviaciones, proponer medidas correctoras, siguiendo los protocolos de atención al cliente y la normativa de control de calidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS10.1: Validar la organización de los procedimientos de las diferentes técnicas, de acuerdo a los protocolos personalizados de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS10.2: Evaluar mediante cuestionarios, preguntas tipo y observación directa, el grado de satisfacción del cliente respecto al servicio prestado y al trato recibido, anotando las posibles incidencias.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS10.3: Verificar la calidad del servicio a través del cumplimiento riguroso de los protocolos de trabajo, el tiempo comercial y el resultado obtenido, registrando los datos relevantes en el soporte establecido manual o informático.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS10.4: Proponer en el caso de desviaciones en el resultado, las medidas necesarias que optimicen los servicios prestados y mejoren el grado de satisfacción de los clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS10.5: Anotar las incidencias surgidas en los soportes establecidos para considerarlas en sesiones posteriores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>