



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE
EDUCACIÓN, FORMACIÓN
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL
DE LAS CUALIFICACIONES

GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP0270_2: Prevenir accidentes o situaciones de emergencia en instalaciones acuáticas, velando por la seguridad de los usuarios”



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

1. 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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP0270_2: Prevenir accidentes o situaciones de emergencia en instalaciones acuáticas, velando por la seguridad de los usuarios.

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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 Prevenir accidentes o situaciones de emergencia en instalaciones acuáticas, velando por la seguridad de los usuarios, y que se indican a continuación:



Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y a dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. Revisar la instalación acuática, los medios materiales y su operatividad, en consonancia con el protocolo de la entidad y observando las medidas de prevención de riesgos, efectuando las operaciones auxiliares de mantenimiento y reparación que permitan su uso según la normativa aplicable en instalaciones acuáticas.

- 1.1 Las instalaciones se revisan antes de su utilización, comprobando su operatividad y adaptación de las características individuales de los participantes, identificando los peligros y proponiendo medidas para su prevención.
- 1.2 Los medios de comunicación de incidencias se comprueban, verificando que están operativos y accesibles para poder solicitar ayuda inmediata en caso de producirse alguna situación de emergencia.
- 1.3 Los medios materiales y de apoyo para realizar la actividad profesional:
 - Se identifican y revisan comprobando que están en las condiciones de uso previstas.
 - Se colocan y distribuyen, para su disponibilidad antes del comienzo de la jornada.
 - Se recogen y guardan, en los lugares indicados asegurando su conservación y seguridad.
- 1.4 La hoja de control de mantenimiento para las comprobaciones rutinarias se cumplimenta y se entrega al departamento o persona responsable, para su control y gestión.
- 1.5 Las incidencias, fallos y desperfectos de instalaciones y medios materiales encontrados, susceptibles de reparación inmediata, se resuelven in situ, para asegurar la disponibilidad de uso.
- 1.6 Los accesos, zonas de recepción y vías de evacuación se revisan de manera periódica siguiendo el protocolo de la entidad, para mantenerlos acondicionados y despejados permitiendo su uso inmediato.
- 1.7 Los puestos, lugares, zonas, recorridos y rotaciones de vigilancia, se establecen, de forma coordinada previo análisis de la instalación y sus características, para proporcionar la seguridad de toda la instalación.
- 1.8 El puesto de vigilancia se comprueba que esté dotado del material como sombrilla, silla, prismáticos, entre otros, y que se encuentra en condiciones de uso, reduciendo y previniendo los posibles riesgos laborales.

2. Informar al usuario de las normas a cumplir en la instalación, para garantizar la convivencia y la seguridad, aplicando técnicas de comunicación eficaces.



- 2.1 La información en la instalación se transmite, indica y señala utilizando recursos audiovisuales y gráficos para sensibilizar sobre los riesgos potenciales y la forma de evitarlos.
- 2.2 Las normas de la instalación acuática se comunican a sus usuarios, y se adaptan a sus posibilidades de percepción e interpretación para mantener una relación positiva con el mismo y asegurar la comprensión.
- 2.3 Los posibles riesgos y formas de evitarlos se explican a los usuarios manteniendo una actitud de comunicación y compromiso con las necesidades de informar, divulgar y prevenirlos.
- 2.4 El trato y comunicación con los usuarios se realiza con respeto y fluidez usando técnicas de comunicación verbal o gestual, atendiendo con un trato diligente, cortés y eficaz, resolviendo sus demandas y reclamaciones en el tiempo necesario y adecuado.
- 2.5 Los conflictos que surgen se resuelven aplicando las estrategias y habilidades sociales adaptadas a la situación, cumpliendo y respetando las normas establecidas por la entidad.
- 2.6 La conservación y respeto de los espacios y elementos naturales se consigue informando y concienciando a los usuarios de las consecuencias de las conductas negativas e irrespetuosas, sensibilizándoles al respecto.
- 2.7 El informe o parte de actuación correspondiente, se registra por el procedimiento establecido permitiendo el almacenamiento y posterior recuperación de la información contenida en ellos.
- 2.8 Los simulacros de intervención ante accidentes o situaciones de emergencia con los materiales específicos, se realiza de forma periódica según las instrucciones de la entidad, para proporcionar la seguridad al usuario.

3. Vigilar el área designada de forma sistemática y periódica para anticiparse al accidente o situación de emergencia y mantener las condiciones de seguridad.

- 3.1 La ubicación del técnico durante la vigilancia se selecciona una vez analizada la instalación acuática y las características de sus usuarios, permitiendo controlar visualmente en especial aquellos que supongan un riesgo como niños, mayores, personas con discapacidad, para conseguir:
 - La seguridad de la actividad, anticipándose a las posibles contingencias y poniendo especial atención a los síntomas de fatiga aguda que puedan presentarse.
 - La eficiencia en sus intervenciones.
- 3.2 Los factores de riesgo como fondos, niveles, olas, tormentas eléctricas, implementos de juego, materiales de nado, entre otros, se controlan de forma periódica.
- 3.3 La comunicación con los miembros del equipo se establece de forma periódica, comprobando su funcionamiento y buscando la participación y compromiso de todos.



- 3.4 La rotación entre los socorristas, los puestos y funciones que desempeñan, se realiza de forma periódica, según el protocolo establecido por la entidad, manteniendo la atención en la labor de vigilancia.
- 3.5 Los recorridos periódicos y sistemáticos con el equipo de salvamento por la zona de baño, se realizan, según el protocolo establecido, para mantener la vigilancia de todas las zonas.
- 3.6 Las condiciones del agua como salubridad, temperatura, entre otros, se identifican, informando al responsable de la entidad, para la toma de decisión en relación a un posible cierre o cese de la actividad en la instalación acuática.
- 3.7 Las condiciones ambientales y atmosféricas como tormentas eléctricas, entre otros, se valoran, en relación con los riesgos que conllevan para los usuarios e informando, en su caso, al responsable de la entidad para tomar la decisión ajustada a la situación, y en su caso, el cese temporal de actividad en la instalación.
- 3.8 Las contingencias que se presentan en relación al material, al medio y a los usuarios, e incidencias y conflictos graves, se solucionan con presteza dirigiéndose con indicaciones claras sobre las acciones y el comportamiento a seguir, y en su caso, informando a la autoridad competente en materia de orden público y/o demandando su servicio en la instalación.

4. Preparar el material y equipamiento de uso personal en el desarrollo de la vigilancia, para prevenir los riesgos durante la actividad profesional.

- 4.1 Las cremas protectoras solares se aplican de forma sistemática y continuada, con especial insistencia en las zonas expuestas al sol como cara, nariz, orejas, labios, brazos, hombros, pies y piernas.
- 4.2 Las prendas de vestir apropiadas a la temperatura ambiente se utilizan con el objeto de proteger las zonas sensibles a la exposición solar.
- 4.3 Las gafas de sol se utilizan de forma sistemática y continuada durante las labores de vigilancia, en especial en los momentos de observación hacia láminas de agua.
- 4.4 El calzado según la superficie de la orilla se utiliza de forma sistemática para evitar deslizamientos, lesiones y/o el contacto con posibles agentes infecciosos.

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 los elementos de la competencia del ECP0270_2: **Prevenir accidentes o situaciones de emergencia en instalaciones acuáticas, velando por la seguridad de los usuarios.** Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:



1. Utilización de instalaciones y materiales de socorrismo en instalaciones acuáticas.

- Tipos y características de las instalaciones acuáticas.
- Material auxiliar en las actividades de socorrismo en instalaciones acuáticas. Mantenimiento del material auxiliar en instalaciones acuáticas. Material de protección personal.
- Seguridad, prevención de riesgos en instalaciones acuáticas. Lugares de riesgos en instalaciones acuáticas: accesos, fondos, niveles. Factores de riesgo en las instalaciones acuáticas.
- Las guías para la mejora de la acción preventiva. La valoración de riesgos laborales.
- Adaptación de las instalaciones acuáticas a los usuarios: barreras arquitectónicas. Modificaciones arquitectónicas y funcionalidad de los espacios.
- Condiciones higiénico sanitarias de las instalaciones acuáticas.
- Normativa aplicable sobre piscinas, parques acuáticos..

2. Vigilancia en instalaciones acuáticas.

- Causas de accidentes en el medio acuático.
- Técnicas de prevención de accidentes.
- Ubicación y localización del puesto de vigilancia.
- Vigilancia estática y/o dinámica.
- Técnicas de vigilancia acuática.
- Estrategias de control de la zona.
- Turnos de vigilancia.
- El socorrista: perfil, actitudes y aptitudes, funciones, enfermedades profesionales, riesgos de actuación y prevención de riesgos, equipamiento del socorrista.
- El lugar de trabajo. Características.
- Material de salvamento: de alcance, de contacto, de apoyo, de extracción y evacuación.
- El puesto de salvamento.
- Protocolos de actuación y planes de emergencia: vigilancia, comunicación, traslado, evacuación.
- Responsabilidad civil y penal del socorrista acuático.Xxx.

3. Comunicación aplicada a situaciones de prevención de riesgos.

- Comunicación con los usuarios de las instalaciones.
- Habilidades sociales: escucha activa, errores de escucha, empatía, ayudar a pensar, objetivos de la comunicación, cumplimiento de normas, advertencia de situaciones de riesgos, resolución de conflictos.
- Técnicas de comunicación: modelos de estilos de comunicación, utilización del lenguaje oral y del escrito en la transmisión de mensajes, utilización del lenguaje icónico y del lenguaje audiovisual en la transmisión de mensajes.

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:

- Demostrar un buen hacer profesional.
- Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, rapidez, economía y eficacia.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 ECP0270_2: Prevenir accidentes o situaciones de emergencia en instalaciones acuáticas, velando por la seguridad de los usuarios 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 prevenir accidentes o situaciones de emergencia en un centro acuático con piscina de 25 metros de largo y 2 metros de profundidad, y vigilancia del mismo, donde asisten a cursos de natación usuarios de entre 1 y 10 años, entre los que alguno presenta evidencias observables de discapacidad psíquica. Esta situación comprenderá al menos los siguientes aspectos:



1. Vigilancia de las instalaciones y usuarios.
2. Intervención ante conductas peligrosas de los usuarios.

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.

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:

| Criterios de mérito | Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente |
|---|--|
| <i>Adecuada comprobación de instalación y los materiales específicos.</i> | <p>Identificación de todos los posibles peligros en la instalación acuática ((accesos, profundidad, zonas de recepción, horario de vigilancia, vías de evacuación de la instalación).</p> <ul style="list-style-type: none">- Revisión exhaustiva de los recursos disponibles.- Determinación del protocolo de comunicación y de emergencias más eficiente. <p>Determinación de los puestos y turnos de vigilancia: puestos, zonas, recorridos o rondas de vigilancia y las rotaciones del personal.</p> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p> |

| | |
|---|--|
| <i>Adecuada información de las normas de uso de la instalación acuática a los usuarios.</i> | <ul style="list-style-type: none">- Transmisión al usuario la información sobre las normas de uso de la instalación acuática usando técnicas de comunicación verbal o gestual al informar y al hacer cumplir las normas de la instalación.- Atención resolutoria de las demandas y reclamaciones del usuario.- Información al usuario de las acciones y el comportamiento a seguir en situaciones de peligro. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p> |
| <i>Rigurosidad en la vigilancia de la instalación acuática</i> | <ul style="list-style-type: none">- Selección del lugar idóneo de vigilancia en función de las características de la instalación y los usuarios.- Identificación de los factores de riesgo.- Ejecución de las rotaciones de puestos y recorridos de vigilancia con el equipo de salvamento adecuado.- Adopción de acciones en el caso de comportamientos, actitudes y circunstancias, potencialmente peligrosas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p> |

Escala A

| | |
|---|--|
| 4 | <p><i>Realiza la vigilancia de la instalación acuática seleccionando correctamente el lugar idóneo en función de las características de la instalación y los usuarios, identificando correctamente los factores de riesgo como fondos, niveles de agua, olas, tormentas eléctricas, implementos de juego, materiales de nado, entre otros, ejecutando las rotaciones de puestos y recorridos de vigilancia con el equipo de salvamento adecuado de manera coordinada con el resto de técnicos, adoptando las acciones necesarias en el caso de comportamientos, actitudes y circunstancias, potencialmente peligrosas.</i></p> |
| 3 | <p>Realiza la vigilancia de la instalación acuática seleccionando el lugar idóneo en función de las características de la instalación y los usuarios, identificando los factores de riesgo como fondos, niveles de agua, olas, tormentas eléctricas, implementos de juego, materiales de nado, entre otros, ejecutando las rotaciones de puestos y recorridos de vigilancia con el equipo de salvamento adecuado, adoptando las acciones en el caso de comportamientos, actitudes y circunstancias, potencialmente peligrosas.</p> |
| 2 | <p><i>Realiza la vigilancia de la instalación acuática seleccionando el lugar poco adecuado en función de las características de la instalación y los usuarios, identificando algunos factores de riesgo como fondos, niveles de agua, olas, tormentas eléctricas, implementos de juego, materiales de nado, entre otros, ejecutando las rotaciones de puestos y recorridos de vigilancia con el equipo de salvamento adecuado, adoptando algunas acciones en el caso de comportamientos, actitudes y circunstancias, potencialmente peligrosas.</i></p> |
| 1 | <p><i>Realiza la vigilancia de la instalación acuática seleccionando el lugar incorrecto en función de las características de la instalación y los usuarios, identificando erróneamente los factores de riesgo como fondos, niveles de agua, olas, tormentas eléctricas, implementos de juego, materiales de nado, entre otros, ejecutando las rotaciones de puestos y recorridos de vigilancia con el equipo de salvamento inadecuado, adoptando acciones incorrectas en el caso de comportamientos, actitudes y circunstancias, potencialmente peligrosas.</i></p> |

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



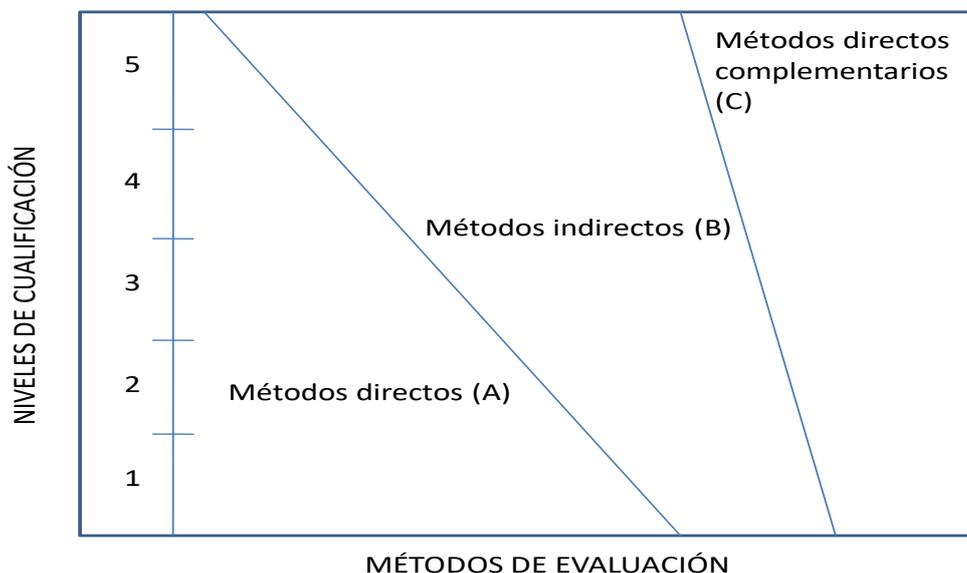
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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 del estándar de competencias profesionales, 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 del ECP. 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 el proceso de prevención de accidentes o situaciones de emergencia en instalaciones acuáticas, velando por la seguridad de los usuarios, 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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) 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) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel 2 y sus competencias tienen componentes manuales, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas manuales, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose 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.