



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1447_3: Sensibilizar a personas, colectivos e instituciones sobre la comunidad sorda”



Financiado por
la Unión Europea

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 ECP1447_3: Sensibilizar a personas, colectivos e instituciones sobre la comunidad sorda.

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 sensibilizar a personas, colectivos e instituciones sobre la comunidad sorda, 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 dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. Gestionar acciones de sensibilización de la sociedad sobre la comunidad sorda, observando condiciones de accesibilidad y respeto que permitan la inclusión de las personas sordas.

- 1.1 Las acciones se elaboran desde la perspectiva sociolingüística y cultural para evitar que prime la visión patológica de las personas sordas, facilitando una visión real e integral de las implicaciones de la sordera en las personas sordas y sus familias.
- 1.2 Las acciones de sensibilización, referidas a la comunidad sorda, su cultura, su lengua y su identidad, se adaptan a los colectivos a los que se dirigen para adecuarlas a sus características, favoreciendo que estas sean significativas, alentando el respeto y valoración de la diversidad cultural.
- 1.3 Las acciones de sensibilización se evalúan para comprobar el impacto social que han causado, valorando su adecuación a las características del colectivo al que han ido dirigidas.
- 1.4 La información y asesoramiento a personas, colectivos e instituciones sobre la adaptación de los espacios y de las actividades a las personas sordas se confecciona para hacer posible la inclusión, garantizando su participación.
- 1.5 La accesibilidad se incorpora en todas las actuaciones como medio de acercamiento a la comunidad sorda y para garantizar su participación.
- 1.6 La accesibilidad de las personas sordas a los medios de comunicación se considera en los planes de sensibilización social como premisa para favorecer la inclusión social.

2. Gestionar actividades propuestas y promovidas por la comunidad sorda para garantizar su empoderamiento en los contextos de intervención.

- 2.1 Las actividades se seleccionan teniendo en cuenta las propuestas de las personas sordas, así como sus prioridades y necesidades.
- 2.2 Las actividades se elaboran teniendo en cuenta el contexto de trabajo y las necesidades identificadas por las personas sordas.
- 2.3 Las actividades se implementan, teniendo en cuenta los recursos humanos, materiales y económicos disponibles, proponiendo en su caso alternativas para aquellos que no estén disponibles.
- 2.4 Las actividades se organizan temporalmente teniendo en cuenta el conjunto de programas y actividades planificadas anteriormente en la entidad, para garantizar cotas de participación elevadas.
- 2.5 Las actividades se evalúan, teniendo en cuenta, la implicación de las personas sordas en todas las fases (selección, diseño e implementación), así como la tasa de participación, para identificar factores que facilitan o dificultan la participación.

3. Transmitir de forma comprensible a personas, colectivos e instituciones, las características de la comunidad sorda y sus pilares: lengua, identidad y cultura potenciando su conocimiento



Financiado por
la Unión Europea

por parte de la sociedad como base para la participación social en igualdad.

- 3.1 La transmisión comprensible y coherente de la información se logra, utilizando recursos de expresión y exposición y técnicas didácticas adaptadas a las características de la persona sorda para garantizar la comprensión de esta por parte de las personas destinatarias.
- 3.2 La información transmitida sobre la comunidad sorda se obtiene de la bibliografía editada y de investigaciones actualizadas, entre otras, en materia de las lenguas de signos españolas y del colectivo de personas sordas, y sus características para garantizar su validez y fiabilidad, así como de sus entidades referentes.
- 3.3 La selección del contenido y de las estrategias de comunicación entre la persona promotora y las personas, colectivos e instituciones se prevén a partir del análisis de las necesidades de información de los destinatarios a los que se dirige la acción para facilitar la transmisión y recepción de la información.
- 3.4 Los informes y/o materiales sobre las características de las personas sordas en todos los ámbitos se elaboran a partir de la información obtenida para evitar la inclusión de estereotipos y garantizar su contextualización.

4. Impulsar la convivencia y cohesión de las personas sordas, para incrementar la participación de estas, garantizando la igualdad de todas las personas.

- 4.1 La participación de las personas sordas en todos sus entornos se consigue proponiendo acciones ajustadas a su situación actual como vía de desarrollo personal y social.
- 4.2 Las diferentes acciones se seleccionan teniendo en cuenta las sugerencias y aportaciones de las personas sordas, así como la coyuntura de cada ámbito social, para mejorar los índices de participación.
- 4.3 El desarrollo de actividades se evalúa teniendo en cuenta en qué medida han contribuido a mejorar la convivencia y la participación de las personas sordas en los diferentes contextos y ámbitos de desarrollo.
- 4.4 Las conclusiones y propuestas de mejora se elaboran de forma participada con las personas sordas para contribuir a su empoderamiento.
- 4.5 Los conflictos que puedan surgir se gestionan de forma participada con los agentes implicados, apuntando estrategias y técnicas de gestión de conflictos y de participación, teniendo en cuenta las características específicas del colectivo, referido a las prácticas sociales, comportamientos, reglas de convivencia y valores de la comunidad sorda para generar empatía en la gestión de estos.
- 4.6 Las dinámicas de participación como los espacios de debate y reflexión que conciernen a las personas sordas se establecen de forma participada con estas.



Financiado por
la Unión Europea

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 ECP1447_3: **Sensibilizar a personas, colectivos e instituciones sobre la comunidad sorda**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Sensibilización social sobre la comunidad sorda

- Tipos de acciones de sensibilización social dirigidas al colectivo de personas sordas y a la sociedad en general.
- Diseño y programación de las acciones de sensibilización social sobre la comunidad sorda: elementos y criterios, observando la perspectiva sociolingüística y cultural de las personas sordas.
- Evaluación de las acciones de sensibilización social sobre la comunidad sorda: tipos, momentos, técnicas e instrumentos.
- Difusión y puesta en marcha de las acciones de sensibilización social referidas a la comunidad sorda.

2. Información y asesoramiento sobre la comunidad sorda

- Concepto de persona sorda desde la perspectiva biopsicosocial.
- Desarrollo cognitivo, lingüístico y socioafectivo de la persona sorda.
- Audición y pérdida auditiva: bases anatómicas y funcionales. Clasificación y etiología.
- Necesidades y características más frecuentes de las personas sordas.
- Aspectos sociolingüísticos de la comunidad sorda: variables que determinan la heterogeneidad de las personas sordas.
- Comunidad sorda. Características.
- Cultura sorda, concepto y características: cultura visual, manifestaciones artísticas, prácticas culturales y normas de convivencia de las personas sordas.
- Respeto a la diversidad cultural.
- Identidad de las personas sordas.

3. Contexto social, educativo y laboral de las personas sordas

- Organizaciones de personas sordas. Movimiento asociativo y su funcionamiento: estatutos, objetivos, estructuras, entre otros.
- Diversidad social en el colectivo de personas sordas: mujer, infancia y adolescencia, juventud, inmigración, personas sordas en riesgo de exclusión social, personas mayores, personas sordas con discapacidades asociadas, personas sordas con problemas de salud mental, LGTB (lesbianas, gays, transexuales y bisexuales, sordos respectivamente), entre otros.
- Situaciones especiales: violencia de género, salud mental, discriminación, audismo, agresión, opresión, entre otros.
- Atención a personas sordas en situación de dependencia.
- Historia de las personas sordas: educación, evolución social y lengua de signos.

- Educación de las personas sordas: metodologías bilingües y monolingües, principios de actuación, recursos necesarios y contextos.
- Familias con miembros sordos, diferentes tipos. Intervención sociofamiliar desde el movimiento asociativo de personas sordas: principios generales, acciones y profesionales.
- Servicios sociales: marco legal relacionado con las personas sordas, servicios generales y específicos para personas sordas. Centros de servicios sociales y cómo responden a las necesidades de las personas sordas.
- Ocio y tiempo libre para personas sordas: servicios y adecuaciones necesarias.

4. Accesibilidad en lo relativo a la comunidad sorda

- Accesibilidad universal y diseño para todos: marco legal.
- Profesionales de accesibilidad para personas sordas: intérprete de lenguas de signos españolas, especialista en lenguas de signos españolas, mediación comunicativa y subtitulación.
- Accesibilidad a los medios audiovisuales.
- Adaptación de espacios y actividades accesibles para personas sordas.
- Nuevas tecnologías al servicio de la accesibilidad en la comunicación para personas sordas: internet, recursos multimedia, entre otras.
- Productos de apoyo.
- Productos de apoyo para mejorar la audición: prótesis auditivas, implantes cocleares, amplificadores de sonido, entre otros.
- Productos de apoyo al servicio de la vida diaria: diferentes dispositivos de teléfono, avisadores. luminosos, entre otros.

5. Medios de comunicación social relativos a la comunidad sorda

- La comunicación social.
- Estrategias de comunicación social según el colectivo a quién se dirige la comunicación.
- Técnicas y recursos expresivos al servicio de la comunicación social y el colectivo a quien se dirige.
- Nuevas tecnologías aplicadas a la comunicación masiva en lenguas de signos españolas.
- Medios de comunicación social accesibles.

6. Tratamiento de la información en lo relativo a la comunidad sorda

- Fuentes documentales específicas. Técnicas de recogida y tratamiento de la información referida al colectivo de personas sordas.
- Transmisión de la información en función del medio y de los posibles receptores.
- Elaboración de informes y conclusiones. Capacidad de análisis, síntesis y actualización de la información elaborada referida al colectivo de personas sordas.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible a los demás.
- Demostrar interés por atender satisfactoriamente las necesidades de los usuarios y por conocer en sentido amplio la organización y sus procesos.
- Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

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 del "ECP1447_3: Sensibilizar a personas, colectivos e instituciones sobre la comunidad sorda", 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 sensibilizar a personas, colectivos e instituciones sobre la comunidad sorda. Esta situación comprenderá, al menos, los siguientes aspectos:

- 1. Transmitir las características de la comunidad sorda y sus pilares.**

2. Impulsar la convivencia de la comunidad sorda.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Eficiencia en la transmisión de las características de la comunidad sorda y sus pilares.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Logro de una transmisión comprensible y coherente de la información.- Obtención de información sobre la comunidad sorda de bibliografía e investigaciones actualizadas.- Prevención de la selección del contenido y de las estrategias de comunicación.- Elaboración de informes y materiales sobre las características de las personas sordas. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Rigor en el Impulso de la convivencia de la comunidad sorda.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Realización de acciones ajustadas para la participación de las personas sordas.- Realización de diferentes acciones, teniendo en cuenta las aportaciones de las personas sordas.

	<ul style="list-style-type: none">- Evaluación del desarrollo de actividades comprobando en qué medida han ayudado a colaborar.- Elaboración de propuestas con la participación de las personas sordas.- Gestión de los conflictos que puedan surgir de forma participada de las personas sordas.- Establecimiento de las dinámicas de participación. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i></p>	

Escala A

4	<p><i>Para transmitir las características de la comunidad sorda y sus pilares, logra una transmisión comprensible y coherente de la información. Obtiene información sobre la comunidad sorda de bibliografía en investigaciones actualizadas. Previene la selección del contenido y de las estrategias de comunicación. Elabora informes y materiales sobre las características de las personas sordas.</i></p>
3	<p><i>Para transmitir las características de la comunidad sorda y sus pilares, logra una transmisión comprensible y coherente de la información. Obtiene información sobre la comunidad sorda de bibliografía en investigaciones actualizadas. Previene la selección del contenido y de las estrategias de comunicación. Elabora informes y materiales sobre las características de las personas sordas. La persona candidata comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para transmitir las características de la comunidad sorda y sus pilares, logra una transmisión comprensible y coherente de la información. Obtiene información sobre la comunidad sorda de bibliografía en investigaciones actualizadas. Previene la selección del contenido y de las estrategias de comunicación. Elabora informes y materiales sobre las características de las personas sordas. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No transmite las características de la comunidad sorda y sus pilares.</i></p>

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

Escala B

4	<i>Para impulsar la convivencia de la comunidad sorda, realiza acciones ajustadas para la participación de las personas sordas. Realiza diferentes acciones, teniendo en cuenta las aportaciones de las personas sordas. Evalúa el desarrollo de actividades, comprobando en qué medida han ayudado a colaborar. Elabora propuestas con la participación de las personas sordas. Gestiona conflictos que puedan surgir de forma participada de las personas sordas y establece las dinámicas de participación.</i>
3	<i>Para impulsar la convivencia de la comunidad sorda, realiza acciones ajustadas para la participación de las personas sordas. Realiza diferentes acciones, teniendo en cuenta las aportaciones de las personas sordas. Evalúa el desarrollo de actividades, comprobando en qué medida han ayudado a colaborar. Elabora propuestas con la participación de las personas sordas. Gestiona conflictos que puedan surgir de forma participada de las personas sordas y establece las dinámicas de participación.</i>
2	<i>Para impulsar la convivencia de la comunidad sorda, realiza acciones ajustadas para la participación de las personas sordas. Realiza diferentes acciones, teniendo en cuenta las aportaciones de las personas sordas. Evalúa el desarrollo de actividades, comprobando en qué medida han ayudado a colaborar. Elabora propuestas con la participación de las personas sordas. Gestiona conflictos que puedan surgir de forma participada de las personas sordas y establece las dinámicas de participación. La persona candidata comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No impulsa la convivencia de la comunidad sorda.</i>

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

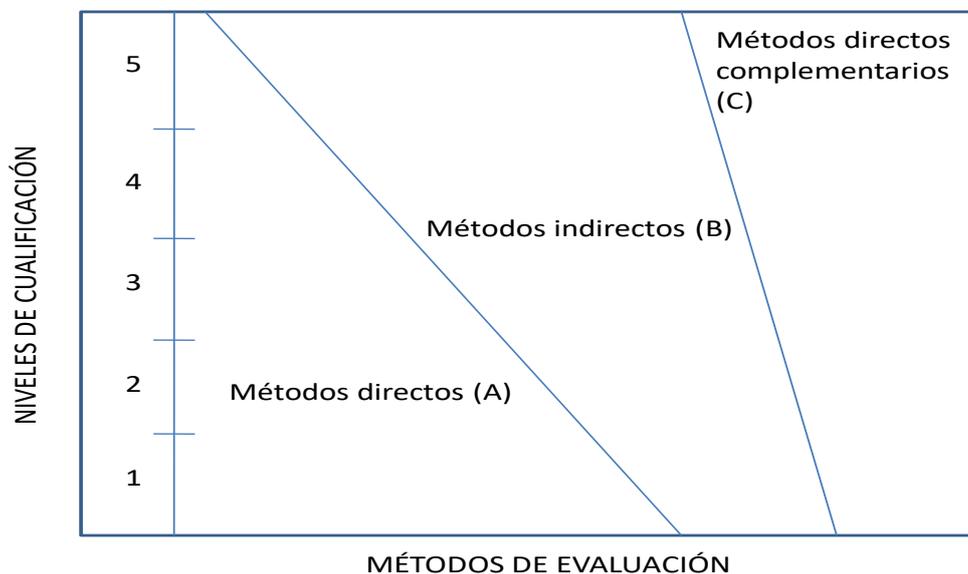
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

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)



Financiado por
la Unión Europea

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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Sensibilizar a personas, colectivos e instituciones sobre la comunidad sorda, 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.



Financiado por
la Unión Europea

- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "3" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.



Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.