



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA A LA ATENCIÓN CLÍNICA EN
CENTROS VETERINARIOS**

Código: AGA488_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1585_3: Atender a clientes y colaborar en la gestión de
centros veterinarios”**

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 “UC1585_3: Atender a clientes y colaborar en la gestión de centros veterinarios”.

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:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. 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.

| <i>1: Ejecutar acciones de atención al cliente y al animal propuestas por el veterinario para garantizar la calidad del servicio, cumpliendo las normas internas aplicables.</i> | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.1: Recibir al cliente en centros veterinarios, cumpliendo con las normas internas establecidas que garantizan la calidad del servicio. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.2: Solicitar los datos personales del cliente y/o del animal para acceder, en su caso, a la información disponible sobre el mismo en el programa de gestión y canalizarla al servicio correspondiente de la clínica. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.3: Identificar al animal mediante la lectura del microchip, en caso requerido, utilizando el equipo indicado. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.4: Determinar las necesidades del cliente (cita programada, urgencia clínica, identificación de animales perdidos o abandonados, entre otros) comunicándolas al veterinario responsable. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.5: Manejar al animal (pesado, colocación de bozal, inmovilización, entre otros), en función de su posterior destino, cirugía, obtención de muestras biológicas, estudio radiológico, entre otros. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| 1: Ejecutar acciones de atención al cliente y al animal propuestas por el veterinario para garantizar la calidad del servicio, cumpliendo las normas internas aplicables. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.6: Gestionar los residuos biológicos generados en la clínica siguiendo protocolos y la normativa aplicable. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 2: Realizar operaciones de gestión de almacén, asesoramiento y cobro de productos o servicios clínicos veterinarios, colaborando con el facultativo, para rentabilizar el establecimiento y prestar atención integral a los clientes, cumpliendo la normativa interna aplicable. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2.1: Recibir los pedidos del centro veterinario, tanto de productos sanitarios como no sanitarios, colocándolos en los almacenes, expositores, armarios y cámaras frigoríficas, en función de su naturaleza, peligrosidad y condiciones de conservación y según los protocolos de almacenamiento establecidos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.2: Detectar los productos agotados, deteriorados, caducados, o bajo mínimos, proponiendo al facultativo su reposición, introduciendo los datos requeridos, en su caso, en la aplicación informática de gestión del almacén del centro veterinario. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.3: Transmitir la información referente a recordatorios de servicios clínicos prestados en el centro veterinario (vacunas, tratamientos, entre otros) a los clientes, utilizando, en su caso, las herramientas establecidas por la empresa (teléfono, correo electrónico, correo ordinario, entre otras). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.4: Proporcionar el asesoramiento sobre productos o servicios prestados en la clínica al cliente, en función de sus necesidades, de manera ordenada, aplicando técnicas de comunicación y demostrando, en caso requerido, el manejo de instrumentos o utensilios de uso veterinario. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.5: Comunicar el presupuesto elaborado por el facultativo, en el caso de servicios no habituales al cliente verbalmente y/o por escrito, según protocolos establecidos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| 2: Realizar operaciones de gestión de almacén, asesoramiento y cobro de productos o servicios clínicos veterinarios, colaborando con el facultativo, para rentabilizar el establecimiento y prestar atención integral a los clientes, cumpliendo la normativa interna aplicable. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2.6: Cobrar los servicios y productos, previa información al cliente de las tarifas y formas de pago establecidas en el centro veterinario, utilizando los equipos requeridos, garantizando la custodia y seguridad de la caja, haciendo el arqueo y entrega diarios de las cantidades acumuladas por los diferentes sistemas de pago al responsable del área y cumpliendo las normas internas del centro. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.7: Evaluar el grado de satisfacción del cliente con los productos o servicios veterinarios prestados, aplicando las técnicas de comunicación establecidas, para la mejora continua de la calidad y fidelización de clientes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.8: Resolver las reclamaciones presentadas por los clientes en relación con los productos o servicios prestados o tramitan, cuando la resolución no sea de su competencia, según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 3: Gestionar la información sanitaria y no sanitaria generada en los servicios prestados en un centro veterinario, para mantener el fichero de clientes y las historias clínicas, utilizando el programa informático establecido, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos personales. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3.1: Cumplimentar los formularios de registro de entradas de clientes y animales con la información requerida, de acuerdo al tratamiento o servicio que se vaya a prestar. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.2: Cumplimentar la historia clínica del animal que acude por primera vez al centro veterinario en el formato establecido, recogiendo los datos relevantes de identificación, antecedentes, motivo de la consulta y exploración básica, entre otros. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| 3: Gestionar la información sanitaria y no sanitaria generada en los servicios prestados en un centro veterinario, para mantener el fichero de clientes y las historias clínicas, utilizando el programa informático establecido, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos personales. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3.3: Registrar manualmente los datos relativos a consultas, atención urgente, incidencias, informes, radiografías y análisis, entre otros, o por procedimientos informático, en la historia clínica, archivándolas según los métodos establecidos. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.4: Actualizar las bases de datos de la empresa con la información requerida, cumpliendo la normativa aplicable en relación con la protección de datos y las normas internas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.5: Conservar la información generada en los servicios prestados en centros veterinarios, mediante copia de seguridad, cumpliendo las normas de conservación de los soportes garantizando la fidelidad y confidencialidad de los datos archivados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.6: Cumplimentar los impresos de enfermedades de declaración obligatoria (EDO), remitiéndolos a la autoridad competente, con la periodicidad establecida. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| 4: Participar en la elaboración y desarrollo de programas preventivos veterinarios de salud pública, para garantizar la salud de los animales y prevenir la transmisión de enfermedades entre ellos y a los seres humanos, bajo la supervisión del veterinario, siguiendo los protocolos sanitarios establecidos y cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y de bienestar animal. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4.1: Identificar los programas preventivos de carácter general, colaborando con el veterinario en su desarrollo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| 4: Participar en la elaboración y desarrollo de programas preventivos veterinarios de salud pública, para garantizar la salud de los animales y prevenir la transmisión de enfermedades entre ellos y a los seres humanos, bajo la supervisión del veterinario, siguiendo los protocolos sanitarios establecidos y cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y de bienestar animal. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4.2: Transmitir al propietario la información correspondiente a la elaboración y desarrollo de programas preventivos veterinarios de salud pública, en base a los programas de prevención de salud específicos para cada animal. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.3: Clasificar la información obtenida de los clientes referida a preguntas, consultas, peticiones, incidencias así como reclamaciones y sugerencias, comunicando al veterinario aquellas establecidas por normas internas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.4: Registrar en la historia clínica del animal los datos de los tratamientos periódicos y preventivos propuestos al cliente y sus ciclos de actualización comunicando los resultados de las propuestas al veterinario junto con los datos del archivo en referencia al animal y al cliente. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.5: Transmitir la información referida a las obligaciones legales que contrae el propietario en relación con la especie y raza del animal, verificando que las comprende. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.6: Preparar la medicación para la posible eutanasia de un animal, en colaboración con el veterinario, según el protocolo establecido. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.7: Sacrificar los animales que lo requieran en colaboración con el veterinario, cumpliendo la normativa aplicable de bienestar animal. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |