



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

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

Código: SAN488_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1585_3: Atender a clientes y colaborar en operaciones de
venta y administración en 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 operaciones de venta y administración en 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:

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>Atender al cliente, asesorándolo sobre los productos y servicios, llevando a cabo el seguimiento postventa y tramitando las reclamaciones, aplicando las normas internas de atención y teniendo en cuenta las normas aplicables de defensa de los consumidores y usuarios y de protección de datos en todas las comunicaciones.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Recibir al cliente aplicando fórmulas de cortesía y respetando las normas internas de atención al cliente en función del canal de comunicación empleado para prestar un buen servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Solicitar al cliente sus datos personales y/o los del animal para el que demanda atención veterinaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Asesorar al cliente sobre los productos y servicios del centro veterinario con claridad y exactitud respetando las normas de confidencialidad en todas las comunicaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Resolver las reclamaciones presentadas por los clientes en función de su competencia y según los criterios y los procedimientos establecidos por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Tramitar las reclamaciones de los clientes cuando su competencia no permita su resolución según los criterios y los procedimientos establecidos por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Contactar con el cliente para recordatorios de vacunas, agradecimientos, felicitaciones entre otros, utilizando la herramienta de gestión de clientes y los medios de comunicación establecidos por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP1: <i>Atender al cliente, asesorándolo sobre los productos y servicios, llevando a cabo el seguimiento postventa y tramitando las reclamaciones, aplicando las normas internas de atención y teniendo en cuenta las normas aplicables de defensa de los consumidores y usuarios y de protección de datos en todas las comunicaciones.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.7: Realizar demostraciones prácticas de los productos y servicios cuando sea necesario, demostrando habilidades de comunicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.8: Llevar a cabo el seguimiento postventa utilizando las técnicas de comunicación establecidas por la empresa y de una forma cordial y personalizada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.9: Mantener la relación con el cliente garantizando la satisfacción e idoneidad del producto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APP2: <i>Colocar los productos recibidos y mantener el stock del almacén actualizando la información en la aplicación informática y proponiendo al facultativo la reposición de productos teniendo en cuenta las normas aplicables a la prevención de riesgos laborales.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Colocar los productos recibidos en los almacenes, expositores, armarios y cámaras frigoríficas respetando el protocolo de almacenamiento en función de la naturaleza, peligrosidad y condiciones de conservación de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Proponer al facultativo la reposición de productos agotados, deteriorados, caducados o bajo mínimos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Introducir la información sobre reposición de productos en la aplicación informática de gestión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Facturar los productos y servicios, informando al cliente de precios o presupuestos y haciendo el arqueo de caja, teniendo en cuenta las normas aplicables de defensa de los consumidores y usuarios y de protección de datos en todas las comunicaciones.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Informar al cliente del precio de los servicios aplicando las tarifas del centro veterinario y en la forma determinada en los protocolos de atención al cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Comunicar al cliente el presupuesto elaborado por el facultativo de servicios no habituales verbalmente y por escrito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Informar al cliente sobre el coste de los productos y servicios prestados una vez finalizado el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Informar al cliente sobre los sistemas de pago aceptados en el establecimiento una vez finalizado el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Cobrar la factura de productos o servicios garantizando su seguridad y exactitud.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Facturar el pago de productos o servicios garantizando su seguridad y exactitud.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Manejar los equipos disponibles para el cobro de facturas de productos y/o servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Custodiar los pagos en la forma que determine el responsable de la clínica y garantizando su seguridad y exactitud.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.9: Realizar el arqueo de la caja al finalizar la jornada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.10: Entregar al responsable del área las cantidades acumuladas por los diferentes sistemas de pago utilizados en el día, garantizando su seguridad y exactitud.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Gestionar la información generada en la clínica, utilizando el programa informático adoptado por la empresa, manteniendo actualizado el fichero de clientes, proveedores y acreedores, cumpliendo la normativa de protección de datos de carácter personal.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Acceder a la información disponible sobre el cliente y/o animal en el programa de gestión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Canalizar la información obtenida al servicio correspondiente de la clínica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Elaborar informes e historias clínicas del animal a petición del facultativo y con su supervisión, empleando los medios establecidos por la empresa, recogiendo datos del estado del animal, obtenidos mediante observación directa del mismo e información aportada por el cliente para la gestión del fichero.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Cumplimentar los formularios de registro de entradas de clientes y animales con las reseñas requeridas en función del tratamiento o servicio de la clínica que se vaya a prestar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Cumplimentar la historia clínica del animal que acude por primera vez al centro veterinario con los datos relevantes de identificación, antecedentes, motivo de la consulta y exploración básica siguiendo el formato establecido, incorporándolos a la base de datos e informando al facultativo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.6: Registrar los datos relativos a consultas, atención urgente, incidencias, informes, radiografías, análisis, entre otros, en el fichero de historias clínicas de clientes manualmente o aplicando procedimientos informáticos, aplicando técnicas de archivo organizándolas por orden cronológico y/o por otros criterios establecidos para mantenerlas actualizadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.7: Mantener operativos y actualizados los ficheros de animales manualmente o aplicando procedimientos informáticos, aplicando técnicas de archivo y organizándolos por orden cronológico y/o por otros criterios establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.8: Copiar en disco de seguridad la información conservando los soportes y garantizando la fidelidad y confidencialidad de los datos archivados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP5: Clasificar los documentos contables y fiscales según los procedimientos y plazos, comprobando que los datos están completos y son correctos para cumplimentar los documentos tributarios oficiales.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Clasificar la documentación contable y fiscal según los procedimientos y plazos establecidos para cumplir con las obligaciones tributarias de la actividad económica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Comprobar el resultado final de la declaración tributaria para que sea correcto, utilizando el programa facilitado por la Administración pública o mediante las operaciones aritméticas para su cálculo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>