



## **GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES**

### **“ECP1585\_3: Atender a clientes y colaborar en la gestión de centros veterinarios”**



## 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 ECP1585\_3: Atender a clientes y colaborar en la gestión de centros veterinarios.

### 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 la atención a clientes y en la colaboración de la gestión de centros veterinarios 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. Ejecutar acciones de atención al cliente y al animal propuestas por el veterinario para garantizar la calidad del servicio, cumpliendo las normas internas aplicables.**

- 1.1 El cliente se recibe en centros veterinarios, cumpliendo con las normas internas establecidas que garantizan la calidad del servicio.
- 1.2 Los datos personales del cliente y/o del animal se solicitan 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.
- 1.3 El animal se identifica mediante lectura del microchip, en caso requerido, utilizando el equipo indicado.
- 1.4 Las necesidades del cliente se determinan (cita programada, urgencia clínica, identificación de animales perdidos o abandonados, entre otros) comunicándolas al veterinario responsable.
- 1.5 El animal se maneja (pesado, colocación de bozal, inmovilización, entre otros), en función de su posterior destino, cirugía, obtención de muestras biológicas, estudio radiológico, entre otros.
- 1.6 Los residuos biológicos generados en la clínica se gestionan siguiendo protocolos y la normativa aplicable.

**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.**

- 2.1 Los pedidos del centro veterinario, tanto de productos sanitarios como no sanitarios, se reciben, 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.
- 2.2 Los productos agotados, deteriorados, caducados, o bajo mínimos, se detectan, proponiendo al facultativo su reposición, introduciendo los datos requeridos, en su caso, en la aplicación informática de gestión del almacén del centro veterinario.
- 2.3 La información referente a recordatorios de servicios clínicos prestados en el centro veterinario (vacunas, tratamientos, entre otros) se transmite a los clientes, utilizando, en su caso, las herramientas establecidas por la empresa (teléfono, correo electrónico, correo ordinario, entre otras).
- 2.4 El asesoramiento sobre productos o servicios prestados en la clínica se proporciona 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.
- 2.5 El presupuesto elaborado por el facultativo, en el caso de servicios no habituales se comunica al cliente verbalmente y/o por escrito, según protocolos establecidos.
- 2.6 Los servicios y productos se cobran, 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.

- 2.7 El grado de satisfacción del cliente con los productos o servicios veterinarios prestados se evalúa, aplicando las técnicas de comunicación establecidas, para la mejora continua de la calidad y fidelización de clientes.
- 2.8 Las reclamaciones presentadas por los clientes en relación con los productos o servicios prestados se resuelven o tramitan, cuando la resolución no sea de su competencia, según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa.

**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.**

- 3.1 Los formularios de registro de entradas de clientes y animales se cumplimentan con la información requerida, de acuerdo al tratamiento o servicio que se vaya a prestar.
- 3.2 La historia clínica del animal que acude por primera vez al centro veterinario se cumplimenta en el formato establecido, recogiendo los datos relevantes de identificación, antecedentes, motivo de la consulta y exploración básica, entre otros.
- 3.3 Los datos relativos a consultas, atención urgente, incidencias, informes, radiografías y análisis, entre otros, se registran manualmente o por procedimientos informático, en la historia clínica, archivándolas según los métodos establecidos.
- 3.4 Las bases de datos de la empresa se actualizan con la información requerida, cumpliendo la normativa aplicable en relación con la protección de datos y las normas internas.
- 3.5 La información generada en los servicios prestados en centros veterinarios se conserva, mediante copia de seguridad, cumpliendo las normas de conservación de los soportes garantizando la fidelidad y confidencialidad de los datos archivados.
- 3.6 Los impresos de enfermedades de declaración obligatoria (EDO), se cumplimentan, remitiéndolos a la autoridad competente, con la periodicidad establecida.

**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.**



- 4.1 Los programas preventivos de carácter general se identifican, colaborando en su desarrollo con el veterinario.
- 4.2 La información correspondiente a la elaboración y desarrollo de programas preventivos veterinarios de salud pública se transmite al propietario, en base a los programas de prevención de salud específicos para cada animal.
- 4.3 La información obtenida de los clientes referida a preguntas, consultas, peticiones, incidencias así como reclamaciones y sugerencias se clasifica, comunicando al veterinario las establecidas por normas internas.
- 4.4 Los datos de los tratamientos periódicos y preventivos propuestos al cliente y sus ciclos de actualización se registran en la historia clínica del animal, comunicando los resultados de las propuestas al veterinario junto con los datos del archivo en referencia al animal y al cliente.
- 4.5 La información referida a las obligaciones legales que contrae el propietario en relación con la especie y raza del animal se transmite, verificando que las comprende.
- 4.6 La medicación para la posible eutanasia de un animal se prepara, en colaboración con el veterinario, según el protocolo establecido.
- 4.7 Los animales que lo requieran se sacrifican en colaboración con el veterinario, cumpliendo la normativa aplicable de bienestar animal.

## **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 ECP1585\_3: Atender a clientes y colaborar en la gestión de centros veterinarios:

### **1. Atención a clientes y animales de compañía en clínicas veterinarias.**

- La Clínica veterinaria.
- Funciones del profesional.
- Organigrama e interrelaciones.
- Equipo de trabajo en la clínica veterinaria.
- Variables que influyen en la atención al cliente de la clínica veterinaria.
- Necesidades del cliente.
- Funciones desarrolladas en la atención al cliente.
- La comunicación interpersonal.
- Comunicación verbal.
- Comunicación no verbal.
- Asertividad y empatía en la comunicación con clientes.
- Interpretación del lenguaje gestual de los animales.
- Indicadores de intranquilidad e inseguridad: vocalización, nerviosismo. Medios de inmovilización de animales: técnicas de sujeción no traumáticas. Materiales de contención de animales.
- Técnicas de contención de animales de compañía.
- Indicación de cada técnica en función de especie.
- Normativa aplicable sobre bienestar animal y práctica de la eutanasia.

### **2. Gestión de una clínica veterinaria.**



- Gestión de almacén.
- Albarán. Factura. Ficha de almacén.
- Herramientas informáticas para gestión de almacén.
- Operaciones de gestión comercial y contable en centros veterinarios.
- Presupuesto sobre productos o servicios veterinarios.
- Fidelización de clientes.
- Canales de comunicación con clientes: canales presenciales y no presenciales.
- Canalización de reclamaciones.
- Gestión de información en centros clínicos veterinarios.
- Documentación clínica.
- Historia clínica veterinaria: documentos clínicos que la integran y su cumplimentación.
- Documentos no clínicos: formularios, hoja de reclamaciones, pasaporte europeo, cartilla sanitaria.
- Documentación legal.
- Herramientas informáticas para la gestión de citas.
- Aspectos legales del ejercicio profesional en centros veterinarios.
- Normativa aplicada al ámbito de esta actividad.
- Responsabilidad legal.
- Identificación animal.
- Procedimientos de obtención y recogida de información: información suministrada por el cliente. Naturaleza de la información.
- Tipos de bases de datos. Utilización de bases de datos.
- Gestión de residuos generados en la clínica veterinaria: normativa aplicable.

### **3. Medicina preventiva veterinaria.**

- Promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Epizootiología y zoonosis relacionadas con animales de compañía: hidatidosis, toxoplasmosis, leishmaniosis, rabia, leptospirosis, sarnas, dermatofitosis y otras.
- Sistema inmune: vacunaciones en perros, gatos y en otros animales frecuentes en clínicas veterinarias.
- Enfermedades parasitarias.
- Control de insectos y artrópodos.
- Parásitos externos e internos.
- Nematodos cestodos y otros gusanos.
- Leishmaniosis, ehrlichiosis y otras enfermedades causadas por protozoos.
- Higiene y cuidados de la piel.

### **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.
- Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa.
- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.



- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de conflictos con clientes.
- Demostrar flexibilidad para entender los cambios.
- Demostrar respeto y sensibilidad en el trato con animales.

## **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 “ECP1585\_3: Atender a clientes y colaborar en la gestión de centros veterinarios”, 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 atender a un cliente que trae un animal de compañía y solicita información sobre los servicios que presta una clínica veterinaria de tamaño medio, para lo cual le asesorará, cobrará los productos/servicios prestados y registrará en las aplicaciones informáticas del centro la información que se precise. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender al cliente, asesorándole sobre los productos y servicios del centro veterinario.
2. Organizar la información, sanitaria y no sanitaria, generada en los servicios prestados.
3. Controlar el almacén del centro veterinario.

#### ***Condiciones adicionales:***



- Se proporcionará a la persona candidata la información, materiales y equipos requeridos para llevar a cabo la situación profesional de evaluación (listado de productos/servicios, protocolos de calidad, aplicaciones informáticas de gestión habituales en centros veterinarios con sus correspondientes instrucciones, entre otros).
- 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:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Idoneidad en la atención al cliente sobre los productos/servicios que oferta el centro veterinario.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Recepción del cliente.</li><li>- Solicitud de los datos personales del cliente y/o del animal.</li><li>- Determinación de las necesidades del cliente, mediante cita programada, urgencia clínica, identificación de animales perdidos o abandonados, entre otros.</li><li>- Presentación al cliente de los productos y servicios que ofrece el centro.</li><li>- Cobro de servicios y/o productos.</li><li>- Comunicación de la información en relación con recordatorios sobre los servicios clínicos a prestar (vacunas, tratamientos, entre otros).</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>

<p><i>Rigor en la organización de la información, sanitaria y no sanitaria, generada en los servicios prestados.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Complimentación de la ficha del cliente con sus datos personales.</li> <li>- Complimentación de la historia clínica del animal de compañía.</li> <li>- Incorporación y registro de los datos en la historia clínica del animal de compañía.</li> <li>- Control de la información clínica, canalizándola al responsable del centro veterinario.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Eficiencia en el control del almacén del centro veterinario.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción del pedido, según normativa interna del establecimiento.</li> <li>- Colocación de los productos sanitarios y no sanitarios en almacén, expositores, armarios y cámaras frigoríficas, en función de su naturaleza, peligrosidad y condiciones de conservación, según protocolos de almacenamiento.</li> <li>- Detección de productos agotados, deteriorados, caducados o bajo mínimos.</li> <li>- Propuesta de reposición de productos, utilizando aplicación informática.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente permite un margen de error del 15% en el cumplimiento de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un/una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 15% en el tiempo establecido.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de los requerimientos de prevención de riesgos laborales y bienestar animal.</i></p>	<p>En especial consideración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de equipos de protección individual (EPI).</li> <li>- De la señalizaciones de seguridad.</li> <li>- De instrucciones de uso de los equipos.</li> <li>- Del trato de los animales de compañía.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los requerimientos establecidos.</i></p>

## Escala A

4

*Se recibe al cliente según normas internas del centro veterinario que garanticen la calidad del servicio. Se solicitan sus datos personales y los del animal para acceder al historial clínico. Se determinan las necesidades del cliente, como cita programada, urgencia clínica, identificación de animales perdidos abandonados, u otras, comunicándolas al veterinario/a la persona responsable. Se asesora al cliente sobre productos o servicios prestados en la clínica, en función de su solicitud, aplicando técnicas de comunicación y haciendo demostraciones, en caso requerido, del manejo de instrumentos o utensilios de uso veterinario. Los servicios o productos se cobran, previa información*

N o t a :  e l u m b r a l  d e  N o t a: e l u m b r a l  d e	3	<p><i>de tarifas y formas de pago establecidas en el centro y utilizando los equipos requeridos. La información referente a recordatorios de servicios clínicos, como vacunas o tratamientos, se transmite al cliente utilizando diferentes herramientas (correo ordinario, electrónico, teléfono...).</i></p> <p><i>Se recibe al cliente según normas internas del centro veterinario que garanticen la calidad del servicio. Se solicitan sus datos personales y los del animal para acceder al historial clínico. Se determinan las necesidades del cliente, como cita programada, urgencia clínica, identificación de animales perdidos abandonados, u otras, comunicándolas al veterinario/a la persona responsable. Se asesora al cliente sobre algunos productos o servicios, aunque no todos, prestados en la clínica, en función de su solicitud, aplicando técnicas de comunicación. Los servicios o productos se cobran, previa información de tarifas y formas de pago establecidas en el centro y utilizando los equipos requeridos. La información referente a recordatorios de servicios clínicos, como vacunas o tratamientos, se transmite al cliente utilizando diferentes herramientas (correo ordinario, electrónico, teléfono...).</i></p>
	2	<p><i>Se recibe al cliente según normas internas del centro veterinario que garanticen la calidad del servicio. No se solicitan sus datos personales ni los del animal para acceder al historial clínico. Se determinan las necesidades del cliente, como cita programada, urgencia clínica, identificación de animales perdidos abandonados, u otras, comunicándolas al veterinario/a la persona responsable. Se asesora al cliente sobre algunos productos o servicios prestados en la clínica, en función de su solicitud, aplicando técnicas de comunicación. Los servicios o productos se cobran, previa información de tarifas y formas de pago establecidas en el centro y utilizando los equipos requeridos. La información referente a recordatorios de servicios clínicos, como vacunas o tratamientos, se transmite al cliente utilizando diferentes herramientas (correo ordinario, electrónico, teléfono...).</i></p>
	1	<p><i>No recibe al cliente según normas internas del centro veterinario . No se solicitan sus datos personales ni los del animal para acceder al historial clínico. No se determinan las necesidades del cliente. No se asesora al cliente sobre productos o servicios prestados en la clínica. Los servicios o productos veterinarios no se cobran. La información referente a recordatorios de servicios clínicos, como vacunas o tratamientos, no se transmite al cliente.</i></p>

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

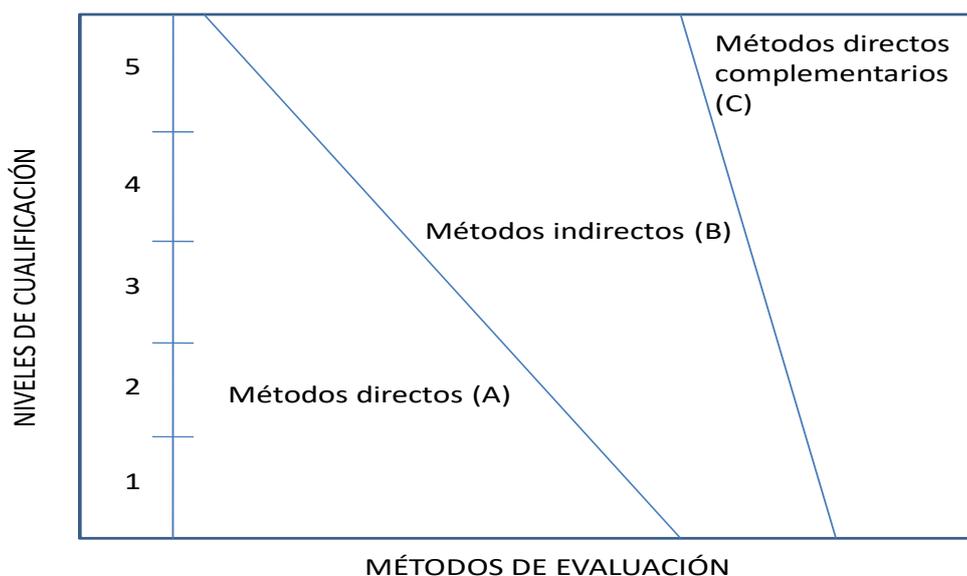
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 de la UC. 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 atender a clientes y colaborar en la gestión de centros veterinarios, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista estructurada profesional 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 3. Por las características de estas competencias, la persona candidata, además de otras, ha de movilizar sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en 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, en su caso, 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.

- h) En la situación profesional de evaluación se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:



- Proporcionar a la persona candidata información sobre las normas de atención y procedimientos para la comunicación con el cliente establecidos para el desarrollo de la SPE.
- Facilitar al candidato/a manuales de uso de productos, utensilios y materiales de uso veterinarios.
- Proporcionar a la persona candidata documentación estandarizada del sector como puede ser: albaranes, notas de entrega, facturas, fichas de almacén y protocolo de almacenamiento de productos.