



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 EVIDENCIA DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP1591\_3: Gestionar el área de trabajo en un gabinete  
bucodental”**



## **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 ECP1591\_3: Gestionar el área de trabajo en un gabinete bucodental.

### **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 principales y secundarias que intervienen en la gestión del área de trabajo en un gabinete bucodental, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.

#### **1. Gestionar las bases de datos de la unidad/gabinete/servicio, generando informes y resúmenes de actividad, aplicando los criterios,**



***instrucciones, protocolos y plazos establecidos, garantizando la confidencialidad de los datos conforme establece la normativa vigente.***

- 1.1 Introducir los datos de los pacientes/usuarios en un fichero informático con capacidad para contener toda la información sobre los usuarios generada en el servicio.
  - 1.2 Registrar los datos de filiación y clínicos del usuario, así como los de la entidad responsable de la prestación en la forma, modo y lugar adecuados, verificando que los datos corresponden al usuario.
  - 1.3 Actualizar las bases de datos de los usuarios periódicamente.
  - 1.4 Hacer copias de seguridad con la frecuencia determinada.
  - 1.5 Elaborar informes de acuerdo con los protocolos de gestión para el control interno y para emitir información al exterior.
  - 1.6 Emitir informes de los tratamientos realizados en el tiempo establecido en los protocolos y conteniendo todos los ítems requeridos.
  - 1.7 Introducir en las bases informáticas la información obtenida y generada en la actividad práctica diaria con los criterios y periodicidad establecidos.
  - 1.8 Efectuar las operaciones y/o cálculos estadísticos que permitan elaborar los resúmenes de actividades del servicio/unidad/gabinete, utilizando los programas de gestión necesarios.
- Desarrollar las actividades aplicando los criterios, instrucciones, protocolos y plazos establecidos y garantizando la confidencialidad de los datos conforme establece la normativa legal vigente.

***2. Atender al paciente con corrección y cordialidad, citándole para los procesos asistenciales que requiera, informándole sobre los mismos y sus resultados, participando en la facturación de servicios, desarrollando estrategias de marketing, aplicando los protocolos establecidos y garantizando la confidencialidad de los datos.***

- 2.1 Atender a los pacientes/usuarios con un trato diligente y cortés y en el margen de tiempo previsto.
  - 2.2 Citar al paciente para primera consulta o revisiones.
  - 2.3 Informar al paciente sobre lugar, fecha, hora y preparación previa requerida, siguiendo las pautas marcadas y el plan de tratamiento.
  - 2.4 Entregar al paciente el consentimiento informado, en caso necesario, recogiendo y archivándolo una vez aceptado y firmado.
  - 2.5 Comunicar al paciente las modificaciones que hayan surgido en la fecha y hora de la cita, con antelación suficiente.
  - 2.6 Contactar con el paciente para informarnos de los motivos de incumplimiento de la cita programada.
  - 2.7 Comunicar al paciente la fecha y hora de la nueva cita y/o revisión, en los casos necesarios.
  - 2.8 Elaborar presupuestos, entregándolos al usuario.
  - 2.9 Comprobar que las facturas cumplen los requisitos legales, entregándolas al usuario en los casos requeridos.
  - 2.10 Desarrollar las estrategias de marketing para el mantenimiento y captación de posibles usuarios de los servicios.
- Desarrollar las actividades aplicando los criterios, instrucciones, protocolos y plazos establecidos y garantizando la confidencialidad de los datos conforme establece la normativa legal vigente.



### **3. Gestionar la adquisición, almacenamiento y reposición del instrumental y material utilizado en la unidad.**

- 3.1 Establecer las cantidades mínimas necesarias de producto a partir de las cuales debe reponerse de inmediato.
  - 3.2 Comprobar que el nivel de existencias de materiales es adecuado para cubrir en todo momento las necesidades del servicio/unidad/gabinete.
  - 3.3 Elaborar el pedido cuando el nivel de existencias de materiales no es adecuado.
  - 3.4 Emitir los listados de pedido de material.
  - 3.5 Verificar que el material recibido coincide con el solicitado, tanto en cantidad como en calidad.
  - 3.6 Registrar la recepción del pedido.
  - 3.7 Distribuir el material necesario para el funcionamiento de las distintas áreas de trabajo según las necesidades propias de cada una de ellas.
  - 3.8 Devolver los productos que no cumplan con los requisitos previstos, en la forma y plazos establecidos.
  - 3.9 Verificar que el material depositado en el servicio/unidad/gabinete cumple las condiciones adecuadas en cuanto a caducidad, temperatura y humedad para ser utilizado en la práctica diaria.
- Desarrollar las actividades aplicando los criterios, instrucciones, protocolos y plazos establecidos.

### **4. Elaborar los PNTs de los equipos y maquinaria del servicio utilizando información científico-técnica actualizada para adaptar los procedimientos a los niveles de calidad establecidos.**

- 4.1 Desarrollar los protocolos de puesta en marcha, apagado y mantenimiento diario del material y de los equipos del servicio/unidad/gabinete en función de las necesidades que presenta la aparatología del equipo de salud bucodental.
- 4.2 Elaborar protocolos normalizados de trabajo de mantenimiento de equipos y maquinaria, redactándolos de forma clara y precisa para facilitar su interpretación por los destinatarios.
- 4.3 Concretar en cada procedimiento operativo: técnica que debe emplearse, equipos e instrumentos que intervienen, secuencia y operaciones precisas, parámetros que es preciso controlar, material auxiliar y necesidad de calibraciones.
- 4.4 Comprobar que las revisiones de los equipos y maquinaria, por parte de los servicios técnicos, se ajustan a los plazos previstos, verificando que los equipos se encuentran potencialmente en estado operativo en el momento de ser requeridos.
- 4.5 Generar el listado de profesionales encargados del mantenimiento, para recurrir a él en caso de emergencia.
- 4.6 Revisar las instrucciones periódicamente, verificando su cumplimiento.

### **5. Colaborar en la programación del servicio/unidad/gabinete de salud bucodental y en el seguimiento del plan de prevención de riesgos, planificando la actividad de modo que satisfaga las necesidades de asistencia y optimice los efectivos.**

- 5.1 Programar el trabajo de modo que integre todas las fases y objetivos previstos en la unidad.



- 5.2 Planificar el trabajo de modo que satisfaga las necesidades de asistencia y permita tiempos de ejecución óptimos.
  - 5.3 Programar el trabajo de modo que permita asignar tareas, equipos o recursos para optimizar los efectivos sin afectar a la calidad del servicio.
  - 5.4 Identificar los riesgos asociados a cada área de trabajo para prevenirlos o minimizarlos.
  - 5.5 Identificar las situaciones de emergencia o accidente para garantizar la activación inmediata del sistema de emergencias.
  - 5.6 Disponer los residuos en los contenedores apropiados para su eliminación cumpliendo con la normativa legal vigente para evitar siniestros.
- Tener en cuenta conjuntamente las necesidades del equipo de trabajo, los medios disponibles, los recursos humanos y los materiales en la programación del trabajo.

## **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 ECP1591\_3: **Gestionar el área de trabajo en un gabinete bucodental**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

### ***1. Gestión de las bases de datos de la unidad/gabinete/servicio, generando informes y resúmenes de actividad, aplicando los criterios, instrucciones, protocolos y plazos establecidos, garantizando la confidencialidad de los datos conforme establece la normativa vigente.***

- Documentos clínicos y no clínicos:
  - Características generales.
  - Cadena documental y flujo de la información.
  - Canales de circulación de la información.
- Fundamentos de bases de datos y cálculo estadístico:
  - Programas informáticos de gestión de clínica dental.
  - Programas de cálculos estadísticos.
- Codificación de diagnósticos.
- Estadística: conceptos básicos y medidas más utilizadas.
- Informes: tipos de informe. Contenidos mínimos.
- Legislación sobre protección de datos y secreto profesional.
- Medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

### ***2. Atención al paciente, citándole para los procesos asistenciales que requiera, informándole sobre los mismos y sus resultados, participando en la facturación de servicios, desarrollando estrategias de marketing, aplicando los protocolos establecidos y garantizando la confidencialidad de los datos.***

- Programas informáticos de gestión de ficheros de pacientes e historias clínicas:
  - El proceso de gestión de citas.
- El cobro de la atención sanitaria:



- Elaboración y aceptación de presupuestos.
- Facturación de los servicios sanitarios.
- Atención al paciente:
  - Técnicas de comunicación.
  - Técnicas de identificación de necesidades y expectativas de los pacientes.
  - La calidad en la atención al paciente:
    - Métodos para valorar la calidad del servicio proporcionado.
    - Herramientas para la mejora de la calidad asistencial al paciente.
- El consentimiento informado: definición, características.
- Técnicas de marketing.

### **3. Gestión de la adquisición, almacenamiento y reposición del instrumental y material utilizado en la unidad.**

- Almacenamiento de materiales:
  - Criterios de clasificación de los materiales e instrumental del gabinete.
  - Sistemas de almacenamiento: Ventajas e inconvenientes.
  - Técnicas de determinación de existencias en los almacenes sanitarios.
  - Seguimiento de los materiales sanitarios almacenados:
    - Fichas de almacén.
    - Realización de inventarios: Fases y tipos.
  - Valoración de existencias: métodos FIFO, LIFO, PMP y otros.
  - Normas de seguridad e higiene en los almacenes de productos sanitarios.
  - Identificación de productos peligrosos. Pictogramas.
  - Normas de almacenamiento de materiales caducados o defectuosos.
- El proceso administrativo de compra-venta:
  - Documentos mercantiles.
  - Obligaciones fiscales de la empresa.
- Programas informáticos de gestión de almacenes de productos sanitarios.

### **4. Elaborar los PNTs de los equipos y maquinaria del servicio utilizando información científico-técnica actualizada para adaptar los procedimientos a los niveles de calidad establecidos.**

- Protocolos Normalizados de Trabajo de manejo y mantenimiento de equipos y maquinaria:
  - Definición PNTs.
  - Tipos de procedimientos.
  - Contenidos de un PNT:
    - Objeto.
    - procedimiento operativo.
    - responsable del procedimiento.
  - Evaluación de los PNTs.
- La gestión de la calidad en el servicio y su mejora.

### **5. Colaboración en la programación del servicio/unidad/gabinete de salud bucodental y en el seguimiento del plan de prevención de riesgos, planificando la actividad de modo que satisfaga las necesidades de asistencia y optimice los efectivos.**

- Riesgos físicos, químicos, biológicos y sociales en la consulta bucodental.
- Normas de prevención y protección frente a riesgos físicos:



- Radiaciones ionizantes.
- Láser.
- R. ultravioleta.
- Otras.
- Patología postural profesional.
- Manejo de los pacientes violentos/agresivos en la consulta dental.
- Antisépticos, desinfectantes y anestésicos de utilización en odontología:
  - Técnicas de desinfección y esterilización.
  - Características.
  - Modo de empleo.
  - Efectos secundarios y prevención de éstos.
- Enfermedades infecciosas en odontología:
  - Epidemiología.
  - Sintomatología.
  - Medidas preventivas de las mismas.
- Normas de manipulación y eliminación de productos y materiales:
  - Amalgamas.
  - Líquidos de procesado de radiografías y otros materiales tóxicos o contaminantes de utilización en el consultorio dental.

***Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de este ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.***

- Medios informáticos:
  - Equipos informáticos.
  - Redes informáticas.
- Bases de datos:
  - Tipos y aplicaciones de bases de datos.
  - Introducción y modificación de datos.
  - Realización de búsquedas.
  - Volcado de seguridad.
  - Sistemas informáticos de gestión de clínicas dentales.
- Organización sanitaria:
  - Funciones del higienista dental.
  - Conceptos básicos de calidad en la prestación del servicio.
  - Legislación vigente aplicable al ámbito de esta actividad.

**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:

1. En relación con los pacientes deberá:
  - 1.1 Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los pacientes.
  - 1.2 Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible a los demás.
  - 1.3 Tratar al paciente con cortesía, respeto y discreción.
  - 1.4 Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, y precisa.



2. En relación con los miembros del equipo de trabajo deberá:
  - 2.1 Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.
  - 2.2 Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
  - 2.3 Compartir información con el equipo de trabajo.
  - 2.4 Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.
  - 2.5 Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, y precisa.
  - 2.6 Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.
  - 2.7 Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa.
  
3. En relación a la realización de las competencias profesionales deberá:
  - 3.1 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
  - 3.2 Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
  - 3.3 Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
  - 3.4 Demostrar un buen hacer profesional.
  - 3.5 Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.
  - 3.6 Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
  
4. En relación a otros aspectos deberá:
  - 4.1 Cuidar el aspecto y aseo personal como profesional.
  - 4.2 Cumplir las normas de comportamiento profesional como: puntualidad, no comer, no fumar y no tomar bebidas alcohólicas durante el turno de trabajo.
  - 4.3 Distinguir entre el ámbito profesional y personal.
  - 4.4 Mantener una actitud preventiva de vigilancia periódica del estado de su salud ante los riesgos laborales.

## **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 "ECP1591\_3: Gestionar el área de trabajo en un gabinete bucodental", se tienen dos situaciones profesionales de evaluación y se concretan en los siguientes términos:

### 1.2.1. Situación profesional de evaluación número 1.

#### a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar las bases de datos de la unidad/gabinete y la atención a un usuario/paciente de edad avanzada, con un déficit sensorial y/o motor que acude a la clínica para informarse, citándolo, elaborando un presupuesto tras la valoración por el odontólogo, haciendo el informe de la actuación asistencial después de efectuado el tratamiento, entregando la factura, cobrando y archivando los justificantes correspondientes. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Informar al usuario.
2. Citar al paciente.
3. Elaborar un presupuesto.
4. Registrar los datos, generando un informe de una actuación asistencial.
5. Facturar los servicios proporcionados, efectuando el cobro de los mismos.

#### **Condiciones adicionales:**

- Esta situación profesional de evaluación podrá llevarse a cabo creando una situación de role-playing en la que los propios evaluadores pueden actuar desarrollando el papel de paciente.
- Se suministrará la documentación, materiales e instrumental necesario para desarrollar esta situación profesional de evaluación.
- Se informará al candidato de: las características personales del usuario como edad, limitaciones sensoriales, motoras u otras, su entidad aseguradora, los tratamientos dentales que requiere y los efectuados, el listado de precios del gabinete, los descuentos aplicables (en caso necesario).
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia (el de un profesional más un 20%).



- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia.

## b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 1.

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 número 1, los criterios se especifican en el cuadro siguiente:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>
<i>Información a los usuarios/as.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Trato dispensado al usuario/usuario.</li><li>- Utilización de un lenguaje adecuado.</li><li>- Empleo de técnicas y estrategias que facilitan la comunicación interpersonal.</li><li>- Información de las características y prestaciones de la unidad/gabinete/servicio.</li><li>- Utilización de los recursos informáticos para confeccionar un folleto informativo sobre las características y prestaciones del gabinete.</li><li>- Desarrollo de estrategias de marketing para la captación del cliente.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Citación de pacientes.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Registro de los datos de filiación del usuario y de la entidad aseguradora a la que pertenece, si fuese procedente.</li><li>- Comunicación al paciente de la fecha y hora previstas para las consultas, y de los requisitos previos que debe cumplir, cuando estos existan.</li><li>- Adaptación de la citación a las demandas y necesidades del paciente armonizándola con la dinámica de trabajo del gabinete.</li><li>- Obtención, cuando fuese perceptivo, del consentimiento informado del paciente, correctamente cumplimentado, archivándolo en su historia clínica.</li><li>- Registro informático del proceso de citación.</li><li>- Aplicación del protocolo que garantice la confidencialidad de los datos del paciente que se utilicen en los procesos de citación y obtención del consentimiento informado.</li></ul>

	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>
<p><i>Emisión de presupuestos y facturación de servicios.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emisión de un presupuesto que contenga todos los ítems necesarios.</li> <li>- Consideración de la entidad aseguradora del paciente y los descuentos aplicables.</li> <li>- Entrega del presupuesto al usuario/a, informándole sobre aspectos relevantes del proceso asistencial.</li> <li>- Emisión de una factura por los servicios proporcionados en el gabinete.</li> <li>- Información al usuario del importe total, explicando la factura.</li> <li>- Cobro del importe facturado, registrando las actuaciones efectuadas y archivando los justificantes correspondientes.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i></p>
<p><i>Registro de datos y emisión de informes.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de los datos de la asistencia en el gabinete utilizando el programa informático de gestión de la clínica.</li> <li>- Confección de las copias de seguridad que garanticen la conservación de la información generada en el proceso asistencial.</li> <li>- Emisión de un informe preciso y fidedigno de la asistencia o servicio proporcionado al paciente.</li> <li>- Información al paciente de forma adaptada a su capacidad de comprensión, de los aspectos fundamentales del informe que demanden explicación por parte del mismo.</li> <li>- Archivado de las copias de los informes emitidos garantizando la confidencialidad y su fácil recuperación si fuese preciso.</li> </ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio en todas las actividades.</i></p>

## Escala A

5	<p><i>Trata cordial y respetuosamente al usuario/usuario, utilizando un lenguaje claro y preciso, empleando técnicas y estrategias que facilitan la comunicación interpersonal, teniendo en cuenta las características del usuario, informando de las características y prestaciones de la unidad/gabinete/servicio en función de las necesidades expresadas por el usuario, utilizando los recursos informáticos para confeccionar un folleto informativo sobre las características y prestaciones del gabinete y desarrollando estrategias de marketing para la captación del cliente.</i></p>
4	<p><i>Trata cordial y respetuosamente al usuario/usuario, utilizando un lenguaje claro y preciso, empleando técnicas y estrategias que facilitan la comunicación interpersonal, teniendo en cuenta las características del usuario, informando de las características y prestaciones de la</i></p>



	<p>unidad/gabinete/servicio en función de las necesidades expresadas por el usuario, utilizando los recursos informáticos para confeccionar un folleto informativo sobre las características y prestaciones del gabinete, sin desarrollar estrategias de marketing para la captación del cliente.</p>
3	<p><b>Trata cordial y respetuosamente al usuario/usuario, utilizando un lenguaje claro y preciso, empleando técnicas y estrategias que facilitan la comunicación interpersonal, teniendo en cuenta las características del usuario, informando de las características y prestaciones de la unidad/gabinete/servicio en función de las necesidades expresadas por el usuario, sin utilizar los recursos informáticos para confeccionar un folleto informativo sobre las características y prestaciones del gabinete, ni desarrollar estrategias de marketing para la captación del cliente.</b></p>
2	<p>Trata cordial y respetuosamente al usuario/usuario, utilizando un lenguaje claro y preciso, sin emplear técnicas y estrategias que facilitan la comunicación interpersonal, sin tener en cuenta las características del usuario, informando de las características y prestaciones de la unidad/gabinete/servicio sin tener en cuenta las necesidades expresadas por el usuario, sin utilizar los recursos informáticos para confeccionar un folleto informativo sobre las características y prestaciones del gabinete, ni desarrollar estrategias de marketing para la captación del cliente.</p>
1	<p>Trata cordial y respetuosamente al usuario/usuario, sin utilizar un lenguaje claro y preciso, sin emplear técnicas y estrategias que facilitan la comunicación interpersonal, sin tener en cuenta las características del usuario, informando de las características y prestaciones de la unidad/gabinete/servicio sin tener en cuenta las necesidades expresadas por el usuario, sin utilizar los recursos informáticos para confeccionar un folleto informativo sobre las características y prestaciones del gabinete, ni desarrollar estrategias de marketing para la captación del cliente.</p>

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

### Escala B

5	<p>Emite un presupuesto que contenga todos los ítems necesarios identificación del gabinete y/o odontólogo, identificación del usuario/a, identificación y numeración del documento, fecha y lugar de emisión, descripción pormenorizada del tratamiento a realizar, precio de cada asistencia, coste total y observaciones cuando sean necesarias), teniendo en consideración la entidad aseguradora del paciente y los descuentos aplicables para elaborar el presupuesto, entregando el presupuesto al usuario/a, informándole sobre el periodo y características de validez del mismo, descuentos, formas y plazos de pago y las modificaciones que pueden producirse en el importe final en función de otras actuaciones que pueda necesitar a lo largo del proceso asistencial, emitiendo una factura por los servicios proporcionados en el gabinete, que contenga todos los datos exigidos por la normativa vigente, considerando la entidad aseguradora del paciente para el cálculo del importe de los servicios, informando al usuario del importe total, explicando la factura, en especial cuando haya cambios en relación al presupuesto previamente facilitado y cobrando el importe facturado, registrando las actuaciones efectuadas y archivando los justificantes correspondientes.</p>
4	<p><b>Emite un presupuesto que contenga todos los ítems necesarios, teniendo en consideración la entidad aseguradora del paciente y los descuentos aplicables para elaborar el presupuesto, entregando el presupuesto al usuario/a, informándole sobre el periodo y</b></p>



	<p><b>características de validez del mismo, descuentos, formas y plazos de pago y las modificaciones que pueden producirse en el importe final en función de otras actuaciones que pueda necesitar a lo largo del proceso asistencial, emitiendo una factura por los servicios proporcionados en el gabinete, que contenga todos los datos exigidos por la normativa vigente, considerando la entidad aseguradora del paciente para el cálculo del importe de los servicios, informando al usuario del importe total, explicando la factura, en especial cuando haya cambios en relación al presupuesto previamente facilitado sin cobrar el importe facturado, ni registrar las actuaciones efectuadas, ni archivar los justificantes correspondientes.</b></p>
3	<p><i>Emite un presupuesto que contenga todos los ítems necesarios, teniendo en consideración la entidad aseguradora del paciente y los descuentos aplicables para elaborar el presupuesto, entregando el presupuesto al usuario/a, informándole sobre el periodo y características de validez del mismo, descuentos, formas y plazos de pago y las modificaciones que pueden producirse en el importe final en función de otras actuaciones que pueda necesitar a lo largo del proceso asistencial, emitiendo una factura por los servicios proporcionados en el gabinete, que contenga todos los datos exigidos por la normativa vigente, considerando la entidad aseguradora del paciente para el cálculo del importe de los servicios, sin informar al usuario del importe total, explicando la factura, en especial cuando haya cambios en relación al presupuesto previamente facilitado, ni cobrar el importe facturado, ni registrar las actuaciones efectuadas ni archivar los justificantes correspondientes.</i></p>
2	<p><i>Emite un presupuesto que contenga todos los ítems necesarios, teniendo en consideración la entidad aseguradora del paciente y los descuentos aplicables para elaborar el presupuesto, entregando el presupuesto al usuario/a, informándole sobre el periodo y características de validez del mismo, descuentos, formas y plazos de pago y las modificaciones que pueden producirse en el importe final en función de otras actuaciones que pueda necesitar a lo largo del proceso asistencial, sin emitir una factura por los servicios proporcionados en el gabinete, que contenga todos los datos exigidos por la normativa vigente, considerando la entidad aseguradora del paciente para el cálculo del importe de los servicios, ni informar al usuario del importe total, explicando la factura, en especial cuando haya cambios en relación al presupuesto previamente facilitado, ni cobrar el importe facturado, ni registrar las actuaciones efectuadas ni archivar los justificantes correspondientes.</i></p>
1	<p><i>Emite un presupuesto que contenga todos los ítems necesarios, sin tener en consideración la entidad aseguradora del paciente y los descuentos aplicables para elaborar el presupuesto, entregando el presupuesto al usuario/a, sin informarle sobre el periodo y características de validez del mismo, descuentos, formas y plazos de pago y las modificaciones que pueden producirse en el importe final en función de otras actuaciones que pueda necesitar a lo largo del proceso asistencial, sin emitir una factura por los servicios proporcionados en el gabinete, que contenga todos los datos exigidos por la normativa vigente, considerando la entidad aseguradora del paciente para el cálculo del importe de los servicios, ni informar al usuario del importe total, explicando la factura, en especial cuando haya cambios en relación al presupuesto previamente facilitado, ni cobrar el importe facturado, ni registrar las actuaciones efectuadas ni archivar los justificantes correspondientes.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

## 1.2.2. Situación profesional de evaluación número 2.

### a) Descripción de la situación profesional de evaluación.



En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para gestionar la adquisición y reposición de material, mantenimiento de equipos y detección de situaciones de riesgo en un gabinete de salud bucodental. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Elaborar un pedido.
2. Recepcionar el pedido, almacenando los productos recibidos y distribuyéndolos a las distintas áreas.
3. Revisar el funcionamiento de los equipos del gabinete.
4. Identificar situaciones de riesgo en distintas áreas del gabinete.

**Condiciones adicionales:**

- Se dispondrá de la documentación, materiales, productos e instrumental requeridos para desarrollar esta situación profesional de evaluación.
- Se proporcionarán al candidato/a datos de consumo de productos, condiciones de distintos proveedores (bonificaciones, descuentos, plazos de pago), tiempo de suministro de los distintos distribuidores, hoja de pedido y albarán y hojas de registro del mantenimiento de los equipos.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia (el de un profesional más un 20%).
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia de respuesta a contingencias.

**b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación número 2.**

En la situación profesional de evaluación número 2, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>
<i>Control de existencias y realización de pedidos.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Control del nivel de existencias de los productos y materiales, proponiendo su reposición.</li><li>- Consideración del espacio disponible en el almacén.</li><li>- Consideración de las condiciones comerciales de los proveedores.</li><li>- Consideración de variables que puedan dificultar el</li></ul>



	<p>suministro.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Confección del pedido de material rellenando los documentos correspondientes.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Recepción, almacenamiento y distribución del material.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprobación de que el material recibido coincide con el solicitado en cantidad y calidad.</li><li>- Registro del material recibido.</li><li>- Archivo de la documentación correspondiente al pedido.</li><li>- Devolución del material defectuoso según los protocolos establecidos.</li><li>- Almacenamiento de los diferentes materiales recibidos en las condiciones idóneas para su conservación y uso.</li><li>- Colocación del material en el almacén en función de las fechas de caducidad de los productos.</li><li>- Distribución del material necesario en las distintas áreas del gabinete para el funcionamiento diario de las mismas.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito en todas sus actividades.</i></p>
<p><i>Mantenimiento de equipos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollo de los protocolos de puesta en marcha, apagado y mantenimiento diario de materiales y equipos de la unidad.</li><li>- Detección de las anomalías de funcionamiento que presenten los equipos.</li><li>- Aplicación de los protocolos de comunicación de anomalías a los técnicos de mantenimiento externo.</li><li>- Registro de las reparaciones llevadas a cabo.</li><li>- Valoración de la necesidad de sustitución de equipos.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala D.</i></p>
<p><i>Prevención de riesgos.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Distribución de los residuos generados en la jornada laboral en los contenedores.</li><li>- Identificación de situaciones de riesgo asociados a cada área de trabajo del gabinete.</li><li>- Desarrollo de pautas de comportamiento que prevengan o minimicen los riesgos asociadas a cada área del gabinete.</li><li>- Confección de un protocolo de respuesta ante la detección de diferentes situaciones de emergencia en el gabinete.</li><li>- Generación de un listado de profesionales y teléfonos de contacto para utilizar en las situaciones de emergencias que se produzcan en el gabinete.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala E.</i></p>

## Escala C

4	<i>El pedido se elabora en tiempo y forma teniendo en cuenta el nivel de existencias y la necesidad de adquisición de los productos para cubrir en todo momento las necesidades asistenciales, considerando el espacio disponible en el almacén, las condiciones comerciales de los proveedores y las variables que pueden dificultar el suministro para fijar las cantidades a pedir de cada producto.</i>
3	<b><i>El pedido se elabora en tiempo y forma teniendo en cuenta el nivel de existencias y la necesidad de adquisición de los productos para cubrir en todo momento las necesidades asistenciales, considerando el espacio disponible en el almacén, las condiciones comerciales de los proveedores para fijar las cantidades a pedir de cada producto, pero no las variables que pueden dificultar el suministro.</i></b>
2	<i>El pedido se elabora teniendo en cuenta el nivel de existencias y la necesidad de adquisición de los productos para cubrir en todo momento las necesidades asistenciales, considerando el espacio disponible en el almacén para fijar las cantidades a pedir, pero no las condiciones comerciales de los proveedores ni las variables que pueden dificultar el suministro.</i>
1	<i>El pedido se elabora teniendo en cuenta el nivel de existencias y la necesidad de adquisición de los productos para cubrir en todo momento las necesidades asistenciales, pero no considerando el espacio disponible en el almacén, las condiciones comerciales de los proveedores ni las variables que pueden dificultar el suministro para fijar las cantidades a pedir.</i>

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

## Escala D

5	<i>Desarrolla los protocolos de puesta en marcha, apagado y mantenimiento diario de materiales y equipos de la unidad, detectando las anomalías de funcionamiento que presenten los equipos y aplica los protocolos de comunicación de anomalías a los técnicos de mantenimiento externo, registrando las reparaciones llevadas a cabo y valorando la necesidad de sustitución de equipos a través de la revisión del historial de anomalías de los mismos.</i>
4	<i>Desarrolla los protocolos de puesta en marcha, apagado y mantenimiento diario de materiales y equipos de la unidad, detectando las anomalías de funcionamiento que presenten los equipos y aplica los protocolos de comunicación de anomalías a los técnicos de mantenimiento externo, registrando las reparaciones llevadas a cabo sin valorar la necesidad de sustitución de equipos a través de la revisión del historial de anomalías de los mismos.</i>
3	<b><i>Desarrolla los protocolos de puesta en marcha, apagado y mantenimiento diario de materiales y equipos de la unidad, detectando las anomalías de funcionamiento que</i></b>

	<p><b>presenten los equipos y aplica los protocolos de comunicación de anomalías a los técnicos de mantenimiento externo, sin registrar las reparaciones llevadas a cabo ni valorar la necesidad de sustitución de equipos a través de la revisión del historial de anomalías de los mismos.</b></p>
2	<p><i>Desarrolla los protocolos de puesta en marcha, apagado y mantenimiento diario de materiales y equipos de la unidad, detectando las anomalías de funcionamiento que presenten los equipos, sin aplicar los protocolos de comunicación de anomalías a los técnicos de mantenimiento externo, sin registrar las reparaciones llevadas a cabo ni valorar la necesidad de sustitución de equipos a través de la revisión del historial de anomalías de los mismos.</i></p>
1	<p><i>Desarrolla los protocolos de puesta en marcha, apagado y mantenimiento diario de materiales y equipos de la unidad, sin detectar las anomalías de funcionamiento que presenten los equipos, sin aplicar los protocolos de comunicación de anomalías a los técnicos de mantenimiento externo, sin registrar las reparaciones llevadas a cabo ni valorar la necesidad de sustitución de equipos a través de la revisión del historial de anomalías de los mismos.</i></p>

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

### Escala E

5	<p><i>Distribuye los residuos generados en la jornada laboral en los contenedores apropiados para su eliminación evitando accidentes y contaminación ambiental, identificando situaciones de riesgo asociadas a cada área de trabajo del gabinete, desarrollando pautas de comportamiento que prevengan o minimicen los riesgos asociados a cada área del gabinete, generando un listado de profesionales y teléfonos de contacto para utilizar en las situaciones de emergencias que se produzcan en el gabinete, confeccionando un protocolo de respuesta ante la detección de diferentes situaciones de emergencia en el gabinete.</i></p>
4	<p><i>Distribuye los residuos generados en la jornada laboral en los contenedores apropiados para su eliminación y evitar accidentes y contaminación ambiental, identificando situaciones de riesgo asociadas a cada área de trabajo del gabinete, desarrollando pautas de comportamiento que prevengan o minimicen los riesgos asociados a cada área del gabinete, genera un listado de profesionales y teléfonos de contacto para utilizar en las situaciones de emergencias que se produzcan en el gabinete sin confeccionar un protocolo de respuesta ante la detección de diferentes situaciones de emergencia en el gabinete.</i></p>
3	<p><b>Distribuye los residuos generados en la jornada laboral en los contenedores apropiados para su eliminación y evitar accidentes y contaminación ambiental, identificando situaciones de riesgo asociadas a cada área de trabajo del gabinete, desarrollando pautas de comportamiento que prevengan o minimicen los riesgos asociados a cada área del gabinete, sin generar un listado de profesionales y teléfonos de contacto para utilizar en las situaciones de emergencias que se produzcan en el gabinete y sin confeccionar un protocolo de respuesta ante la detección de diferentes situaciones de emergencia en el gabinete.</b></p>
2	<p><i>Distribuye los residuos generados en la jornada laboral en los contenedores apropiados para su eliminación y evitar accidentes y contaminación ambiental, identificando situaciones de riesgo</i></p>



1	<p><i>asociadas a cada área de trabajo del gabinete, sin desarrollar pautas de comportamiento que prevengan o minimicen los riesgos asociados a cada área del gabinete, ni generar un listado de profesionales y teléfonos de contacto para utilizar en las situaciones de emergencias que se produzcan en el gabinete y sin confeccionar un protocolo de respuesta ante la detección de diferentes situaciones de emergencia en el gabinete.</i></p> <p><i>Distribuye los residuos generados en la jornada laboral en los contenedores apropiados para su eliminación y evitar accidentes y contaminación ambiental, sin identificar situaciones de riesgo asociadas a cada área de trabajo del gabinete, sin desarrollar pautas de comportamiento que prevengan o minimicen los riesgos asociados a cada área del gabinete, ni generar un listado de profesionales y teléfonos de contacto para utilizar en las situaciones de emergencias que se produzcan en el gabinete y sin confeccionar un protocolo de respuesta ante la detección de diferentes situaciones de emergencia en el gabinete.</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.

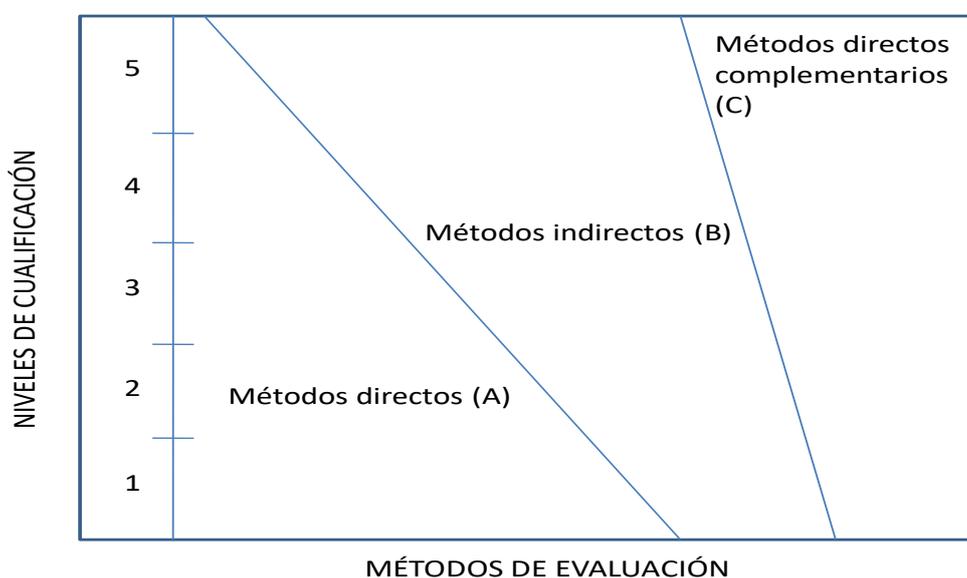
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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 gestionar el área de trabajo en un gabinete bucodental, 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) Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia de respuesta a contingencias en las dos situaciones de evaluación previstas, similares a las que se describen a continuación:

Que no funcionen las redes informáticas teniendo que hacer el proceso de citación y registro manualmente.

Que el paciente no pueda hacer efectivo el abono.

En relación al pedido: discrepancias entre pedido y albarán, número de productos servidos erróneo, productos con caducidad próxima, productos con el embalaje deteriorado, entre otros.

Se pueden plantear distintas situaciones de riesgo: trabajo con radiaciones ionizantes, ultravioleta y láser, manejo de contaminantes ambientales



(mercurio, glutaraldehído, líquidos de revelado y fijado radiográfico u otros), manipulación de instrumental punzante o de corte, en particular si ha estado en contacto con fluidos corporales biocontaminados, manejo de materiales dentales potencialmente alergizantes, entre otras.

Situaciones de emergencia/urgencia: se pueden plantear distintas situaciones como un incendio en un área de la clínica, una situación de emergencia/urgencia de un paciente (crisis convulsiva, angina de pecho, infarto, hipoglucemia, reacción alérgica con broncoespasmo, etc).

- f) 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.
- g) En 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. Habrá que valorar en cada caso particular la influencia de que el hecho de estar siendo grabado altere de forma importante el desarrollo de la entrevista.