



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**“ECP2374_2: Realizar operaciones de gestión en establecimientos
para higiene y arreglos estéticos de animales de compañía”**

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 ECP2374_2: Realizar operaciones de gestión en establecimientos para higiene y arreglos estéticos de animales de compañía.

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 Realizar operaciones de gestión en establecimientos para higiene y arreglos estéticos de animales de compañía, 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. Realizar operaciones de recepción y entrega del animal de compañía, para identificar las necesidades demandadas por el cliente, valorar el nivel de satisfacción con el servicio prestado y potenciar la actividad comercial, cumpliendo la normativa interna del establecimiento.

- 1.1 El cliente se atiende, respondiendo a la demanda de sus necesidades y consultando el historial del animal, según pautas del establecimiento referentes a la recepción.
- 1.2 Los animales de compañía se manejan, según parámetros de atención normalizados del establecimiento y manuales especializados, iniciando la aproximación al mismo de forma progresiva y tranquila, aplicando técnicas de comunicación, creando vínculos afectivos y transmitiéndole confianza.
- 1.3 La imagen de la empresa se transmite a través de una presencia cuidada y una atención amable y personalizada para fidelizar al cliente y potenciar la actividad del establecimiento.
- 1.4 El asesoramiento sobre productos y servicios para higiene y estética de animales de compañía, se proporciona al cliente, según su demanda, recomendando o desaconsejando actuaciones o materiales en función del bienestar del animal.
- 1.5 El presupuesto aproximado de los cuidados higiénicos o estéticos se comunica al cliente, en función de los servicios prestados, indicando el tiempo estimado.
- 1.6 El animal de compañía se entrega al cliente, exponiendo los trabajos practicados e incidencias surgidas durante la sesión y asesorándole sobre higiene, estética, productos, entre otros, en función del bienestar del animal.
- 1.7 Las quejas de los clientes se atienden, adoptando medidas para su resolución en el menor tiempo posible, según procedimiento y criterios de reclamaciones internos y normativa aplicable referente a establecimientos para animales de compañía.

2. Implementar el plan de mantenimiento de sistemas de seguridad, equipos y herramientas del establecimiento de higiene y arreglos estéticos de animales de compañía, para garantizar su funcionamiento y rentabilizar los aparatos.

- 2.1 Las instalaciones, sistemas de seguridad, equipos y herramientas del establecimiento de higiene y arreglos estéticos de animales de compañía se disponen, verificando sus condiciones higiénicas, en cuanto a limpieza, desinfección y desinsectación y practicando mantenimiento de primer nivel.
- 2.2 Las fichas técnicas de los equipos y aparatos se elaboran, incluyendo los elementos a sustituir y calendario de revisión previsto.
- 2.3 La inspección de los equipos y aparatos se verifica, comprobando el cumplimiento de los plazos previstos en el plan de mantenimiento.

3. Realizar operaciones de control del almacén del establecimiento de animales de compañía, para la localización, conservación y control de los utensilios o productos, rentabilizando los espacios destinados a ello.

- 3.1 El espacio destinado al almacén se comprueba, verificando que reúne los requisitos (ventilación, humedad, temperatura, entre otros) para la conservación de productos y utensilios de higiene y estética animal.
- 3.2 La disponibilidad de existencias de los utensilios y productos del establecimiento se verifica, según inventario, sistemas de control de stock, calidad y caducidad de los productos almacenados.
- 3.3 La información sobre productos agotados, deteriorados, caducados o bajo mínimos se registra, según formato y soporte disponibles y cumpliendo normas internas del establecimiento, para proponer su reposición.
- 3.4 Los utensilios y productos recibidos se comprueban, verificando la coincidencia del albarán con el pedido solicitado, entregando al responsable de la gestión económica los documentos acompañantes de la mercancía.
- 3.5 Los utensilios y productos recibidos se distribuyen en estanterías, armarios del almacén o expositores, según su naturaleza y condiciones de conservación.
- 3.6 El material para la aplicación de primeros auxilios se prepara, disponiéndose de forma visible y ordenada, en previsión de posibles incidentes o accidentes a personas o animales de compañía.

4. Recopilar información de clientes, historiales y servicios prestados a los animales de compañía, para actualizar el fichero, utilizando el formato y soporte disponible en el establecimiento y cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, entre otras.

- 4.1 La ficha del animal de compañía que acude por primera vez al establecimiento, se cumplimenta, según formato y soporte disponibles, recogiendo datos referentes a su comportamiento (miedo, agresividad, rebeldía, entre otros), enfermedades de interés y lesiones, para tomar precauciones durante la sesión evitando riesgos asociados o para rechazar el servicio recomendando consultar al facultativo veterinario.
- 4.2 Las fichas de entrada de animales de compañía se actualizan con información referida a lesiones, tratamientos y servicio que se vaya a prestar, registrando las incidencias surgidas.
- 4.3 La información generada en los establecimientos de higiene y estética de animales de compañía se custodia, creando copias de seguridad según protocolos internos de conservación de soportes de información y normativa aplicable de protección de datos.

5. Asesorar a clientes sobre productos, útiles y servicios de animales de compañía, participando en su promoción,

aplicando técnicas especializadas de mercadotecnia, para rentabilizar la empresa y prestar atención integral, colaborando con la administración del establecimiento.

- 5.1 La gama de útiles y productos de higiene y estética animal, objeto de la venta, se muestra al cliente, destacando las novedades, apoyando la información con argumentos y detallando las cualidades y características relevantes del producto (relación calidad/precio, tamaño, entre otras).
- 5.2 Las campañas promocionales de productos o servicios para animales de compañía se programan, diseñando un calendario de actuaciones previstas, según las necesidades de los clientes y utilizando distintos medios de comunicación, herramientas para gestión, entre otras.
- 5.3 Los productos y artículos del establecimiento de higiene y estética para animales de compañía se colocan, aplicando técnicas especializadas de mercadotecnia, presentándolos de forma atractiva y creando un entorno agradable que favorezca la rentabilidad de la empresa.
- 5.4 Los servicios prestados, así como los productos de higiene y estética animal vendidos, se facturan, previa comunicación al cliente de su coste y formas de pago aceptadas por la empresa, manejando los equipos disponibles para el cobro y garantizando la seguridad de la caja.
- 5.5 Los cachorros, recién destetados, se trasladan a un habitáculo de dimensiones suficientes para poder ejercitarse, dotado de luz solar para la absorción de vitamina D3 imprescindible para su desarrollo óseo y de pavimento especial para el aplomo de sus extremidades y que permita un mantenimiento higiénico-sanitario.
- 5.6 Los cachorros se socializan, aplicando el protocolo de manejo establecido desde su nacimiento hasta la entrega a su nuevo propietario, propiciando las relaciones con su madre durante la lactancia y después del destete, el trato diario con cuidadores, con resto del personal del criadero y facultativo, proporcionándoles alojamientos en todas sus etapas con acceso a zona de tránsito de personas, ruidos, zona de esparcimiento y juguetes, todos ellos factores determinantes de su comportamiento y carácter futuro.

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 **ECP2374_2: Realizar operaciones de gestión en establecimientos para higiene y arreglos estéticos de animales de compañía**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Establecimiento para higiene y estética de animales de compañía, almacén y control de existencias

- Funciones y responsabilidades del profesional del establecimiento para aseo y estética de animales de compañía.
- Animales de compañía: especies, razas, morfología, tipos de pelo.
- Comportamientos indeseables de mascotas.
- Manejo y aproximación a animales de compañía.
- Métodos de contención y precauciones.
- Primeros auxilios: botiquín y aplicación.
- Servicios de un establecimiento de cuidados higiénicos y estéticos de animales de compañía.
- Distribución de espacios.
- Equipos, útiles y productos empleados en establecimientos de higiene y estética de animales de compañía: equipos de protección individual (EPI), elementos de retención, equipos para secado, máquinas de cortar el pelo, cuchillas, recalces, tijeras, cortaúñas, pinzas, cepillos, cardas, peines, rastrillos, champús, acondicionadores, mascarillas, desenredantes, aceites esenciales, piedra volcánica, entre otros.
- Importancia de la limpieza y desinfección de los materiales.
- Productos para desinfección.
- Otros productos de establecimientos para animales de compañía.
- Conservación de equipos, útiles y materiales.
- Plan de mantenimiento de equipos.
- Fichas técnicas de equipos y aparatos.
- Operaciones de mantenimiento.
- Almacén.
- Requisitos de almacenamiento de productos y útiles para higiene y estética de animales de compañía.
- Control de existencias.
- Inventario.
- Herramientas informáticas para la gestión de almacén.
- Documentación de gestión de almacén: hojas de pedido, albaranes, facturas y fichas de almacén.
- Normativa aplicable a establecimientos para la higiene y estética de animales de compañía: prevención de riesgos laborales, protección de datos, bienestar animal, entre otras.

2. Atención al cliente y gestión de la información en establecimientos para higiene y estética de animales de compañía

- Cuidados higiénicos y estéticos de animales de compañía en relación con su tenencia responsable.
- Abandono animal.
- Variables que influyen en la atención al cliente.
- Comunicación.
- Canales de comunicación.
- Recepción del cliente y el animal.
- Tiempo estimado y presupuesto aproximado del servicio.
- Asesoramiento al cliente: recomendaciones, servicios y productos desaconsejados.
- Importancia de los ectoparásitos.
- Entrega del animal de compañía.
- Asesoramiento posterior al servicio prestado.

- Reclamaciones en establecimientos para cuidados higiénicos y estéticos de animales de compañía.
- Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones.
- Archivo.
- Herramientas informáticas de gestión de información de clientes.
- Fichas de animales: cumplimentación.
- Recopilación de datos.
- Campañas promocionales.
- Técnicas de asesoramiento y venta.
- Formas de pago.
- Facturación.
- Cierre de caja.
- Fidelización de clientes, seguimiento y post venta.
- Gestión fiscal y contable.

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:

- Mantener el área de trabajo con el grado de orden y limpieza requerido por la organización.
- Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás; demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.
- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de conflictos con clientes.
- Demostrar respeto y sensibilidad en el trato con animales.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa; respetando los canales establecidos en la organización.
- Demostrar responsabilidad ante errores y fracasos, prestando atención a las mejoras que puedan presentarse.

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 “ECP2374_2: Realizar operaciones de gestión en establecimientos para higiene y arreglos estéticos de animales de compañía”, 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 realizar la higiene de un animal de compañía a nivel de uñas, contorno ocular, almohadillas plantares, entre otros, y baño. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Recepcionar el animal de compañía.
2. Controlar el almacén.
3. Gestionar los archivos del establecimiento para animales de compañía.

Condiciones adicionales:

- Se proporcionarán a la persona candidata los elementos requeridos para el desarrollo de la situación profesional de evaluación: Fichas de recogida de datos. Datos supuestos para abrir y actualizar historiales, así como datos para y facturación. Ordenador y aplicaciones informáticas para gestión de almacén y gestión e archivos. Herramientas y productos propios del establecimiento para cuidados higiénicos y estéticos de animales de compañía: peines, cardas, cepillos, piedras volcánicas o similares, guantes, dedos rastrillos de arrastrado, tijeras de diferentes tipos, champús, lacas, acondicionadores, mascarillas, voluminizadores, máquinas de corte, cuchillas de varias medidas, cortauñas, pinzas mosquito, cortanudos, collares, bozal y otro material para sujeción del animal, ropa de trabajo, guantes, gafas, máscaras protectoras, protectores, auriculares, delantales impermeables, secadores, entre otros. Documentación asociada a la recepción de existencias. Hojas de reclamaciones. Estanterías, armarios, expositores para la colocación de los productos. Un animal

de compañía de una raza habitual que no exceda de 30 Kg.
Equipos para realizar el cobro del servicio y productos.

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

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

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

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Eficacia en la recepción y entrega del animal de compañía.</i>	- Atención del cliente. - Manejo del animal de compañía. - Asesoramiento al cliente. - Comunicación al cliente de presupuesto y tiempo para la sesión. - Entrega del animal de compañía al cliente. - Facturación de los servicios prestados y productos de higiene y estética animal vendidos. - Atención a la reclamación del cliente.
<i>Rigor en el control del almacén del establecimiento de animales de compañía.</i>	- Comprobación del espacio destinado al almacén. - Verificación de la disponibilidad de las existencias. - Registro informático de datos sobre productos agotados, deteriorados, caducados o bajo mínimos. - Comprobación de los utensilios y productos recibidos. - Distribución de utensilios y productos.

	- Preparación de material de primeros auxilios. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i>
<i>Efectividad en la gestión de archivos del establecimiento para animales de compañía.</i>	- Cumplimentación de la ficha completa del animal de compañía en su primera visita utilizando aplicaciones informáticas. - Actualización de las fichas utilizando aplicaciones informáticas. - Custodia de la información generada en el establecimiento utilizando aplicaciones informáticas. <i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	<i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 20%</i>
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A

4	<i>Para la atención al cliente en un establecimiento de higiene y estética de animales de compañía, responde a su demanda, según pautas del establecimiento referentes a la recepción, y consultando el historial del animal. Maneja al animal de compañía, aplicando técnicas de comunicación, según parámetros normalizados y manuales especializados, iniciando la aproximación de forma progresiva y tranquila, potenciando la creación de vínculos afectivos y transmitiéndole confianza. Asesora al cliente, recomendando o desaconsejando actuaciones o productos, apoyando la información con argumentos y en función del bienestar del animal. Comunica al cliente, previamente a la sesión, el presupuesto aproximado y tiempo estimado. Entrega el animal de compañía, exponiendo los trabajos practicados e incidencias surgidas. Factura los servicios y productos, indicando al cliente previamente su coste y posibles formas de pago, utilizando equipos para el cobro y garantizando la seguridad de la caja. Atiende las reclamaciones, adoptando medidas para su resolución en el menor tiempo posible, según procedimiento y criterios internos y normativa aplicable referente a establecimientos para animales de compañía.</i>
3	<i>Para la atención al cliente en un establecimiento de higiene y estética de animales de compañía, responde a su demanda, según pautas del establecimiento referentes a la recepción, y consultando el historial del animal. Maneja al animal de compañía, aplicando técnicas de comunicación, según parámetros normalizados y manuales especializados, iniciando la aproximación de forma progresiva y tranquila, potenciando la creación de vínculos afectivos y transmitiéndole confianza. Asesora al cliente, recomendando o desaconsejando actuaciones o productos, apoyando la información con argumentos y en</i>

	<i>función del bienestar del animal. Comunica al cliente, previamente a la sesión, el presupuesto aproximado y tiempo estimado. Entrega el animal de compañía, exponiendo los trabajos practicados e incidencias surgidas. Factura los servicios y productos, indicando al cliente previamente su coste y posibles formas de pago, utilizando equipos para el cobro y garantizando la seguridad de la caja. Atiende las reclamaciones, adoptando medidas para su resolución en el menor tiempo posible, según procedimiento y criterios internos y normativa aplicable referente a establecimientos para animales de compañía. A lo largo del proceso, comete pequeños errores sin alterar el resultado final.</i>
2	<i>Para la atención al cliente en un establecimiento de higiene y estética de animales de compañía, responde a su demanda, según pautas del establecimiento referentes a la recepción, y consultando el historial del animal. Maneja al animal de compañía, aplicando técnicas de comunicación, según parámetros normalizados y manuales especializados, iniciando la aproximación de forma progresiva y tranquila, potenciando la creación de vínculos afectivos y transmitiéndole confianza. Asesora al cliente, recomendando o desaconsejando actuaciones o productos, apoyando la información con argumentos y en función del bienestar del animal. Comunica al cliente, previamente a la sesión, el presupuesto aproximado y tiempo estimado. Entrega el animal de compañía, exponiendo los trabajos practicados e incidencias surgidas. Factura los servicios y productos, indicando al cliente previamente su coste y posibles formas de pago, utilizando equipos para el cobro y garantizando la seguridad de la caja. Atiende las reclamaciones, adoptando medidas para su resolución en el menor tiempo posible, según procedimiento y criterios internos y normativa aplicable referente a establecimientos para animales de compañía. A lo largo del proceso, comete grandes errores alterando el resultado final.</i>
1	<i>No atiende ni asesora al cliente, no realiza presupuestos de los servicios ofrecidos, no explica al cliente los servicios prestados, no realiza la facturación, no atiende las reclamaciones, ni maneja correctamente al animal.</i>

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

Escala B

4	<i>Para el control del almacén del establecimiento de animales de compañía, comprueba el espacio verificando que reúne requisitos (ventilación, humedad, temperatura, entre otros) según pautas de prevención de riesgos laborales. Verifica la disponibilidad de las existencias según inventario, sistemas de control de stock, calidad y caducidad de los productos. Registra informáticamente datos sobre productos agotados, deteriorados, caducados o bajo mínimos, proponiendo su reposición. Comprueba los utensilios y productos recibidos, verificando la coincidencia del albarán con el pedido solicitado, preparando la documentación para su entrega al responsable de la gestión económica. Distribuye los utensilios y productos en estanterías, armarios o expositores, según su naturaleza y condiciones de conservación. Prepara el material de primeros auxilios disponiéndolos de forma visible y ordenada, en previsión de posibles incidentes o accidentes a personas o animales de compañía.</i>
3	<i>Para el control del almacén del establecimiento de animales de compañía, comprueba el espacio verificando que reúne requisitos (ventilación, humedad, temperatura, entre otros) según pautas de prevención de riesgos laborales. Verifica la disponibilidad de las existencias</i>

	<i>según inventario, sistemas de control de stock, calidad y caducidad de los productos. Registra informáticamente datos sobre productos agotados, deteriorados, caducados o bajo mínimos, proponiendo su reposición. Comprueba los utensilios y productos recibidos, verificando la coincidencia del albarán con el pedido solicitado, preparando la documentación para su entrega al responsable de la gestión económica. Distribuye los utensilios y productos en estanterías, armarios o expositores, según su naturaleza y condiciones de conservación. Descuida pequeños detalles que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para el control del almacén del establecimiento de animales de compañía, comprueba el espacio verificando que reúne requisitos (ventilación, humedad, temperatura, entre otros) según pautas de prevención de riesgos laborales. Verifica la disponibilidad de las existencias según inventario, sistemas de control de stock, calidad y caducidad de los productos. Registra informáticamente datos sobre productos agotados, deteriorados, caducados o bajo mínimos, proponiendo su reposición. Comprueba los utensilios y productos recibidos, verificando la coincidencia del albarán con el pedido solicitado, preparando la documentación para su entrega al responsable de la gestión económica. Distribuye los utensilios y productos en estanterías, armarios o expositores, según su naturaleza y condiciones de conservación. Descuida grandes detalles que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No comprueba el espacio destinado a almacén. No verifica la disponibilidad de existencias. No registra informáticamente datos sobre productos agotados, deteriorados, caducados o bajo mínimos. No comprueba la coincidencia del albarán con el pedido solicitado ni prepara la documentación para su entrega al responsable de la gestión económica. No distribuye los utensilios y productos en estanterías, armarios o expositores, según su naturaleza y condiciones de conservación. Descuida la preparación ordenada y visible del material de primeros auxilios.</i>

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

Escala C

4	<i>Para la gestión del archivo del establecimiento para cuidados higiénicos y arreglos estéticos de animales de compañía cumplimenta la ficha completa del animal en su primera visita, utilizando aplicaciones informáticas, recogiendo datos sobre su comportamiento (miedo, agresividad, rebeldía, entre otros), enfermedades de interés y lesiones previas, para tomar precauciones durante la sesión evitando riesgos asociados o para rechazar el servicio recomendando consultar al facultativo veterinario. Actualiza las fichas, utilizando aplicaciones informáticas con información referida a lesiones, tratamientos y servicio prestador, registrando las incidencias surgidas. Custodia la información generada en el establecimiento, utilizando aplicaciones informáticas, creando copias de seguridad según normativa aplicable de conservación y protección de datos.</i>
3	<i>Para la gestión del archivo del establecimiento para cuidados higiénicos y arreglos estéticos de animales de compañía cumplimenta la ficha completa del animal en su primera visita, utilizando aplicaciones informáticas, recogiendo datos sobre su comportamiento (miedo, agresividad, rebeldía, entre otros), enfermedades de interés y lesiones previas, para tomar precauciones durante la sesión evitando riesgos asociados o para rechazar el servicio recomendando consultar al facultativo veterinario. Actualiza las fichas, utilizando aplicaciones informáticas con información referida a lesiones, tratamientos y servicio prestador, registrando las incidencias surgidas. Custodia la información generada en el</i>

	<i>establecimiento, utilizando aplicaciones informáticas, creando copias de seguridad según normativa aplicable de conservación y protección de datos, descuida pequeños detalles que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para la gestión del archivo del establecimiento para cuidados higiénicos y arreglos estéticos de animales de compañía cumplimenta la ficha completa del animal en su primera visita, utilizando aplicaciones informáticas, recogiendo datos sobre su comportamiento (miedo, agresividad, rebeldía, entre otros), enfermedades de interés y lesiones previas, para tomar precauciones durante la sesión evitando riesgos asociados o para rechazar el servicio recomendando consultar al facultativo veterinario. Actualiza las fichas, utilizando aplicaciones informáticas con información referida a lesiones, tratamientos y servicio prestador, registrando las incidencias surgidas. Custodia la información generada en el establecimiento, utilizando aplicaciones informáticas, creando copias de seguridad según normativa aplicable de conservación y protección de datos, descuida grandes detalles que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No cumplimenta la ficha completa del animal en su primera visita. No actualiza las fichas con información referida a lesiones, tratamientos y servicio a prestar, ni registra las incidencias surgidas. Descuida crear copias de seguridad.</i>

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

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

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

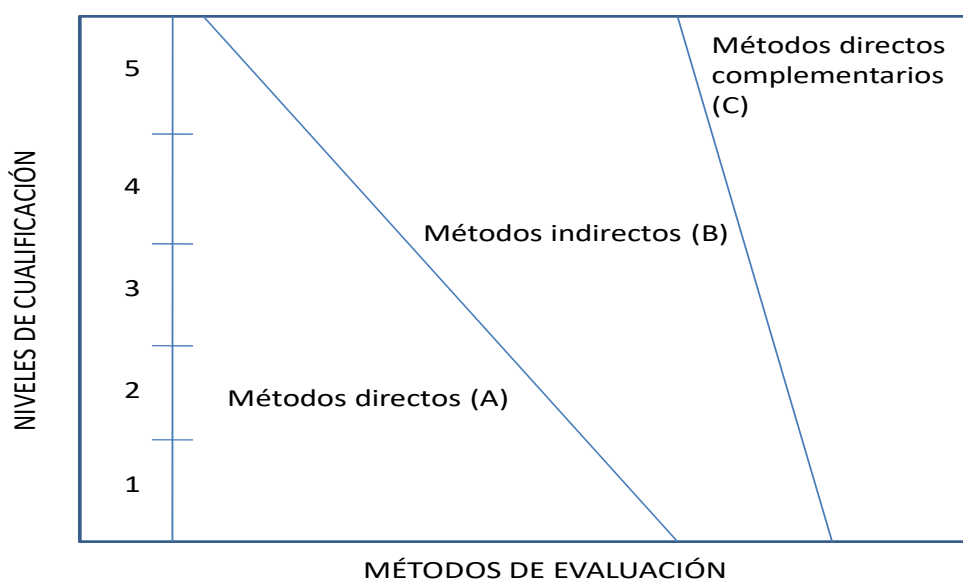
2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

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

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

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Realizar operaciones de gestión en establecimientos para higiene y arreglos estéticos de animales de compañía, 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 o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la

competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.

- f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "2" y sus competencias tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

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

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

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

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

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



- Las Comisiones de Evaluación y Evaluadores podrán plantear situaciones de evaluación combinadas para aquellos candidatos o candidatas que se presenten a acreditación de las otras Unidades de Competencia pertenecientes a esta misma cualificación profesional.
- Se requiere un animal para la observación y evaluación de las técnicas de manejo.
- Las Comisiones de Evaluación y Evaluadores podrán plantear que las personas candidatas aporten un animal de la especie canina.
- Una de las personas pertenecientes a la Comisión de Evaluación podrá asumir el rol de cliente para la evaluar al candidato/a durante la recepción, reclamaciones, asesoramiento sobre servicios y productos, entre otros.
- Plantear situaciones para que la persona candidata detecte deficiencias, errores en instalaciones o en documentación, ej. almacén que no reúne requisitos, albaranes que no coinciden con pedidos, entre otros.