Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

OPERACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN EN CENTROS VETERINARIOS

Noviembre 2024

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL
SEPE
SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	OPERACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN EN CENTROS VETERINARIOS
Familia Profesional:	SANIDAD
Área Profesional:	ATENCIÓN SANITARIA
Código:	SANT0176
Nivel de cualificación profesional:	3

Objetivo general

Conocer la importancia y las necesidades en la atención al cliente de los centros sanitarios veterinarios y las herramientas básicas de gestión del centro, identificando las herramientas digitales necesarias para gestionar el almacén, la documentación legal y la documentación tributaria de un centro veterinario y analizando la importancia de una adecuada medicina preventiva en todos los niveles de comunicación con el/la cliente de los centros sanitarios veterinarios.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	La atención al cliente y al paciente en un centro sanitario veterinario	20 horas
Módulo 2	Gestión de los centros sanitarios veterinarios	20 horas
Módulo 3	La medicina preventiva veterinaria	20 horas

Modalidades de impartición

Presencial
Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición	60 horas
Teleformación	Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones / titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: -Título de Bachiller o equivalente -Título de Técnico Superior (FP Grado superior) o equivalente -Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Superior -Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad -Certificado de profesionalidad de nivel 3 -Título de Grado o equivalente
Experiencia profesional	Debido a los problemas de homologación de los certificados de profesionalidad de los Auxiliares Clínicos Veterinarios, éstos deberán aportar experiencia de trabajo mínima de 6 meses en

Experiencia profesional	esta actividad.
Modalidad de teleformación	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

Justificación de los requisitos del alumnado
La titulación estará acreditada cuando el participante haya desempeñado o desempeñe un puesto de trabajo para el que dicha titulación es un requisito necesario

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: Licenciado o Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes preferiblemente en veterinaria
Experiencia profesional mínima requerida	Tener una experiencia de al menos 6 meses como director técnico de un centro sanitario veterinario
Competencia docente	Se requiere un mínimo de un año o 300 horas de experiencia como docente. Este requisito no será de aplicación en caso de estar en posesión de alguna de las siguientes titulaciones:- Máster del Profesorado- Estudios universitarios pedagógicos (Magisterio, Psicología, Psicopedagogía o Pedagogía)- CAP- Certificado de Profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo SSCE0110 o equivalente
Modalidad de teleformación	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula de gestión	45.0 m²	2.4 m² / participante

Espacio formativo	Equipamiento
Aula de gestión	- Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador

	- PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los participantes - Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa. • Paquete integrado de ofimática • Programa de gestión de almacén

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Aula virtual

Características
• La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones. • Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.

Para impartir la formación en **modalidad de teleformación**, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

Plataforma de teleformación

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura:**

  Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:

  a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios

  b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs,

  Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte:**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.

- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no

- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

  Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de

  - Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
  - Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats

  - Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y

  - Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la

  - Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.

- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje

- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciase pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.

- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades

- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma

- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.

- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los

- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 33271013 AYUDANTES DE VETERINARIA

- 21301036 VETERINARIOS

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1:	La atención al cliente y al paciente en un centro sanitario veterinario

OBJETIVO

Conocer la relación actual de los/as cuidadores con sus animales de compañía y la necesidad de evitar problemas de comunicación en los centros veterinarios

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 20 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Conocimiento de los centros sanitarios veterinarios

- Estudio de los diferentes tipos de centros veterinarios
- Conocimiento de las funciones de cada uno de los profesionales y las profesionales en los centros
- Estudio del organigrama y las relaciones interprofesionales dentro de los centros, niveles de responsabilidad y comunicación de equipo.
- Desarrollo de la atención al cliente en los centros sanitarios veterinarios

- Establecimiento de las variables que pueden influir en la atención al cliente según el centro/equipo.
- Conocimiento de las necesidades del/la cliente de un centro veterinario
- Descripción de los principios básicos de comunicación interpersonal

- Conocimiento de los principios básicos de la comunicación verbal
- Conocimiento de los principios básicos de la comunicación no verbal
- Estudio de la asertividad y la empatía en la comunicación con los/as clientes/cuidadores de los animales de compañía.
- Conocimiento de las bases del bienestar del animal de compañía.

- Interpretación el lenguaje gestual de los animales de compañía
- Conocimiento de los indicadores de estrés/ dolor en los animales de compañía
- Conocimiento de las técnicas y los materiales de contención e inmovilización no traumáticas de animales de compañía
- Estudio de las consideraciones en los centros veterinarios de la Ley de Bienestar Animal RD 666/2023.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Adopción de un enfoque empático con respecto al cuidador y su animal de compañía
- Gestión de la comunicación en el trabajo para la reducción del estrés laboral
- Uso de habilidades de comunicación con el/la cliente de los centros veterinarios.
- Resolución de problemas en la atención al cliente de los centros veterinarios

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: Gestión de los centros sanitarios veterinarios

OBJETIVO

Conocer las herramientas digitales necesarias para gestionar el almacén, la documentación legal y la documentación tributaria de un centro veterinario

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 20 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Estudio de la gestión del almacén en los centros veterinarios

- Identificación de las diferencias de los tipos de mercancías recepcionadas: medicamentos, fungibles, alimentación, etc.
- Conocimiento de lo que es una factura, un albarán y cómo se introduce en las fichas propias de nuestro almacén.
- Conocimiento básico de los programas de gestión de almacén veterinario.
- Desarrollo de las operaciones de gestión comercial y contable en centros veterinarios.
- Descripción de la elaboración de un presupuesto sobre productos o sobre servicios veterinarios.
- Conocimiento de las posibilidades de fidelización de clientes

- Conocimiento de los diferentes canales de comunicación con el/la cliente del centro
- Conocimiento de los protocolos para la canalización de reclamaciones
- Conocimiento sobre la gestión de la información de los centros veterinarios.
- Conocimiento de la documentación de los centros veterinarios

- Estudio y elaboración de la historia clínica
- Conocimiento de la normativa sobre identificación animal y los requisitos necesarios.
- Estudio de la documentación no clínica como formularios, hojas de reclamaciones, cartillas y pasaportes.
- Conocimiento de los protocolos para la obtención y recogida de información por parte de los clientes, naturaleza de la información.
- Conocimiento de la documentación legal necesaria respecto a los procedimientos y la historia clínica.
- Estudio de la gestión de citas en la clínica veterinaria, la información necesaria y las posibilidades digitales de gestión
- Conocimiento de los tipos de bases de datos y su utilización en los centros veterinarios.
- Conocimiento de los aspectos legales del ejercicio profesional en centros veterinarios, la normativa aplicada al ámbito de la actividad veterinaria y la responsabilidad legal.
- Conocimiento los pasos de la gestión de residuos generados en la clínica veterinaria y la normativa aplicable.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Organización del tiempo en los centros veterinarios

- Concienciación sobre la adecuada gestión de residuos en las clínicas veterinarias.
- Implicación en la normativa legal de los centros veterinarios

MÓDULO DE FORMACIÓN 3: La medicina preventiva veterinaria

OBJETIVO

Conocer la importancia y la necesidad de una buena medicina preventiva en todos los niveles de comunicación con el/la cliente de los centros sanitarios veterinarios.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 20 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Descripción de los protocolos en la promoción de la salud como enfoque a la prevención de las enfermedades.

- Conocimiento de las epizootiología y zoonosis relacionadas con animales de compañía: hidatidosis, toxoplasmosis, leishmaniosis, rabia, leptospirosis, sarna, dermatofitosis, filariosis, ehrlichiosis y bartonellosis.
- Conocimiento del sistema inmune: vacunaciones en perros, gatos y en otros animales frecuentes en clínicas veterinarias.
- Conocimiento sobre las enfermedades parasitarias.

- Estudio delos mecanismos de control de insectos y artrópodos y parásitos externos
- Estudio de los parásitos internos más frecuentes en los animales de compañía: Nemátodos, cestodos y filariosis. Leishmaniosis, y otras enfermedades causadas por protozoos.
- Conocimiento sobre los cuidados e higiene básicos de la piel
- Conocimiento sobre nutrición en animales de compañía y conceptos básicos en exóticos.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Reconocimiento de la importancia de las zoonosis en los animales de compañía y su impacto en la salud de las familias
- Interés en los métodos de prevención de la salud de la población animal.
- Implicación en el seguimiento de protocolos en promoción de la salud como enfoque a la prevención de las enfermedades

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicite, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.