



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

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN A CLIENTES Y
ORGANIZACIÓN DE ACTOS DE PROTOCOLO DE SERVICIOS
FUNERARIOS**

Código: SSC608_2

NIVEL: 2

**GUÍAS DE EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA
PROFESIONAL**

**(DOCUMENTO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE
PERSONAL ASESOR Y EVALUADOR)**



FONDO SOCIAL EUROPEO
El FSE invierte en tu futuro



ÍNDICE GENERAL ABREVIADO

1. Presentación de la Guía	4
2. Criterios generales para la utilización de las Guías de Evidencia.	5
3. Guía de Evidencia de la UC2008_2: Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro.	7
4. Guía de Evidencia de la UC2009_2: Organizar las prestaciones de servicios funerarios.	21
5. Guía de Evidencia de la UC2010_2: Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y personas usuarias.	35
6. Glosario de términos utilizado en Atención a clientes y organización de actos de protocolo de servicios funerarios.	49



1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

Las Guías de Evidencia de las Unidades de Competencia, en su calidad de instrumentos de apoyo a la evaluación, se han elaborado con una estructura sencilla y un contenido adecuado a las finalidades a que deben contribuir, como son las de optimizar el procedimiento de evaluación, y coadyuvar al logro de los niveles requeridos en cuanto a validez, fiabilidad y homogeneidad, tanto en el desarrollo de los procesos como en los resultados mismos de la evaluación.

Para ello, la elaboración de las Guías parte del referente de evaluación constituido por la Unidad de Competencia considerada (en adelante UC), si bien explicitando de otra manera sus elementos estructurales, en el convencimiento de que así se facilita la labor específica del personal asesor y evaluador. Hay que advertir que, en todo caso, se parte de un análisis previo y contextualización de la UC para llegar, mediante la aplicación de la correspondiente metodología, a la concreción de los citados elementos estructurales.

En la línea señalada, se han desglosado las competencias profesionales de la UC en competencias técnicas y sociales.

Las competencias técnicas aparecen desglosadas en el **saber hacer** y en el **saber**; y las sociales en el **saber estar**. Este conjunto de “saberes” constituyen las tres dimensiones más simples y clásicas de la competencia profesional.

La dimensión relacionada con el **saber hacer** aparece explicitada en forma de actividades profesionales que subyacen en las realizaciones profesionales (RPs) y criterios de realización (CRs).

Conviene destacar que la expresión formal de las actividades profesionales se ha realizado mediante un lenguaje similar al empleado por las y los trabajadores y el empresariado, de aquí su ventaja a la hora de desarrollar autoevaluaciones, o solicitar información complementaria a las empresas.

La dimensión de la competencia relacionada con el saber, comprende el conjunto de conocimientos de carácter técnico sobre conceptos y procedimientos, se ha extraído del módulo formativo correspondiente a cada UC, si bien se ha reorganizado para su mejor utilidad, asociando a cada una de las actividades profesionales principales aquellos saberes que las soportan y, en su caso, creando un bloque transversal a todas ellas.

En cuanto a la dimensión de la competencia relacionada con el saber estar, se han extraído, caso de existir, de las correspondientes RPs y CRs de la UC, en forma de capacidades de tipo actitudinal.



Por último indicar que, del análisis previo de la UC y de su contexto profesional, se ha determinado el **contexto crítico** para la evaluación, cuya propiedad fundamental radica en que, vertido en las situaciones profesionales de evaluación, permite obtener resultados en la evaluación razonablemente transferibles a todas las situaciones profesionales que se pueden dar en el contexto profesional de la UC. Precisamente por esta importante propiedad, el contexto que subyace en las situaciones profesionales de evaluación se ha considerado también en la fase de asesoramiento, lográndose así una economía de recursos humanos, materiales y económicos en la evaluación de cada candidatura.

2. CRITERIOS GENERALES PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE EVIDENCIA

La estructura y contenido de esta “Guía de Evidencia de Competencia Profesional” (en adelante GEC) se basa en los siguientes criterios generales que deben tener en cuenta las Comisiones de Evaluación, el personal evaluador y el asesor.

Primero.- Si las Comisiones de Evaluación deciden la aplicación de un método de evaluación mediante observación en el puesto de trabajo, el referente de evaluación que se utilice para valorar las evidencias de competencia generadas por las candidatas y candidatos, serán las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC de que se trate, en el contexto profesional que establece el apartado 1.2. de la correspondiente GEC.

Segundo.- Si la Comisión de Evaluación apreciara la imposibilidad de aplicar la observación en el puesto de trabajo, esta GEC establece un marco flexible de evaluación –**las situaciones profesionales de evaluación**– para que ésta pueda realizarse en una situación de trabajo simulada, si así se decide por la citada Comisión. En este caso, para valorar las evidencias de competencia profesional generadas por las candidatas y candidatos, se utilizarán los **criterios de evaluación** del apartado 1.2. de la correspondiente GEC, formados por “criterios de mérito”; “indicadores”; “escalas de desempeño competente” y ponderaciones que subyacen en las mismas. Conviene señalar que los citados criterios de evaluación se extraen del análisis de las RPs y CRs de la UC de que se trate. Hay que destacar que la utilización de situaciones profesionales de evaluación (de las que las Comisiones de Evaluación podrán derivar **pruebas profesionales**), con sus criterios de evaluación asociados, incrementan la validez y fiabilidad en la inferencia de competencia profesional.

Tercero.- Sin perjuicio de lo anterior, la GEC contiene también otros referentes –**las especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia**– que permiten valorar las evidencias



indirectas que aporten las candidatas y candidatos mediante su historial profesional y formativo, entre otros, así como para orientar la aplicación de otros métodos de obtención de nuevas evidencias, mediante entrevista profesional estructurada, pruebas de conocimientos, entre otras.

A modo de conclusión, puede decirse que la aplicación de los tres criterios generales anteriormente descritos, persigue la finalidad de contribuir al rigor técnico, validez, fiabilidad y homogeneidad en los resultados de la evaluación y, en definitiva, a su calidad, lo cual redundará en la mejor consideración social de las acreditaciones oficiales que se otorguen y, por tanto, en beneficio de las trabajadoras y trabajadores cuyas competencias profesionales se vean acreditadas.



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2008_2: Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN A CLIENTES Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS DE PROTOCOLO DE SERVICIOS FUNERARIOS

Código: SSC608_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

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 las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2008_2: Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro.

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 (UC 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 atención e información en la demanda de prestación de servicios funerarios y realización de las operaciones de cobro, y que se indican a continuación:

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



1. Atender a la persona solicitante del servicio y familiar de la persona fallecida, identificando las características de la demanda, para ofrecer un servicio de información siguiendo los protocolos de funcionamiento y calidad establecidos por la empresa de servicios funerarios y conforme a la normativa de protección de datos.

- 1.1 Atender a la persona solicitante y familiares en los lugares como (oficinas funerarias, tanatorios, crematorios, cementerios, lugares de culto, domicilios, entre otros) efectuando los desplazamientos para la prestación del servicio funerario.
 - 1.2 Identificar las características de la demanda de la persona solicitante y familiar de la persona fallecida, para satisfacer sus necesidades sobre la oferta del servicio funerario existente.
 - 1.3 Ofrecer información sobre instalaciones y horarios del servicio funerario a los que la persona solicitante y familiares pueden optar (tanatorios, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros) asegurando la disponibilidad de los mismos para prestar un servicio funerario.
 - 1.4 Mostrar las instalaciones (tanatorio, sala velatorio, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros) a la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida, para que se familiaricen con el entorno y con los servicios funerarios disponibles.
- Desarrollar las actividades siguiendo los protocolos de funcionamiento y de calidad establecidos por la empresa de servicios funerarios y conforme a la normativa de protección de datos aplicable.
 - Desarrollar las actividades atendiendo a las necesidades de la persona solicitante y familiares.

2. Recoger las demandas de la persona solicitante y familiares, informando sobre las características del servicio funerario y sobre la oferta existente para responder a su demanda, teniendo en cuenta la cobertura de la póliza de seguro de deceso, en su caso, atendiendo a protocolos de calidad del servicio establecidos por la empresa y a la normativa de protección de datos y de policía sanitaria mortuoria.

- 2.1 Recoger la información y los datos de la persona solicitante y familiares en un documento establecido al efecto, de forma manual e informática, para el registro del posterior servicio funerario.
- 2.2 Recoger los datos acerca de la identidad de la persona fallecida (DNI, tarjeta de residencia, pasaporte, entre otros), así como toda la documentación relacionada con la defunción (certificado de defunción, orden de recogida, entre otros), que son facilitados por la persona solicitante y familiares, procediendo a la tramitación del servicio.
- 2.3 Comprobar la correspondencia entre la identidad de la persona fallecida y la documentación relacionada con su defunción verificando que no existe inconveniente en la realización del servicio solicitado atendiendo a los requisitos legales vinculados al servicio funerario.
- 2.4 Recoger la demanda de la persona solicitante y familiares en un documento establecido al efecto, siguiendo la guía de conformación del servicio funerario, de forma manual e informática, atendiendo a las manifestaciones del mismo sobre el asesoramiento que se le ofrece y recabando los datos relevantes de la demanda para ofrecer los productos y servicios que respondan a sus necesidades.
- 2.5 Realizar la comprobación de la existencia y cobertura de la póliza de seguro de deceso que cubra la prestación del servicio funerario demandado, a través de



- la documentación presentada por la persona solicitante y familiares de la persona fallecida.
- 2.6 Informar de la prestación que se llevará a cabo sin coste, constatando las prestaciones que comprende.
 - 2.7 Enumerar las prestaciones demandadas fuera de la cobertura del seguro de deceso pidiendo la conformidad a los solicitantes y familiares para su contratación.
 - 2.8 Comunicar el destino final de la persona fallecida a la persona solicitante y familiares para verificar que eligen libremente entre las opciones presentadas.
- Desarrollar las actividades atendiendo a los protocolos de calidad del servicio establecidos por la empresa de servicios funerario y respetando la normativa de protección de datos aplicable.
 - Desarrollar las actividades atendiendo a la normativa de policía sanitaria mortuoria aplicable.

3. *Elaborar el presupuesto mediante el recuento de los recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en el servicio funerario demandado por la persona solicitante del servicio y/o familiares de la persona fallecida, obteniendo la conformidad de los mismos a la presentación de los servicios funerarios contratados, para llevar a cabo el cobro del servicio, atendiendo a los protocolos de funcionamiento establecidos por la empresa y respetando la normativa de protección de datos.*

- 3.1 Presupuestar el servicio funerario pactado con la persona solicitante y familiares, de forma manual e informática, teniendo en cuenta los recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en el servicio funerario demandado, para la comprobación y registro de la persona solicitante y familiares.
 - 3.2 Presentar los conceptos incluidos en el presupuesto y los precios de cada prestación pactada a la persona solicitante y familiares, atendiendo tanto a las prestaciones que se facturan como a las que están cubiertas por la póliza del seguro de deceso, para evitar posteriores reclamaciones.
 - 3.3 Recabar la autorización de la persona solicitante y familiares para que la empresa de servicios funerarios se haga cargo de la persona fallecida.
 - 3.4 Corroborar que la persona solicitante y familiares comprenden los compromisos que se adquieren al firmar la autorización para poder iniciar la prestación del servicio funerario.
 - 3.5 Elaborar la factura del servicio funerario contratado, de forma manual e informática conforme al presupuesto aceptado por la persona solicitante y familiares para su entrega y consecuente abono.
 - 3.6 Efectuar el cobro del importe de la prestación del servicio funerario, para saldar los compromisos de pago de la persona solicitante y familiares alcanzados al aceptar el presupuesto.
 - 3.7 Efectuar el arqueo de la caja para entregar los documentos emitidos y el resultado del cobro efectuado a la persona superior responsable.
- Desarrollar las actividades atendiendo a los protocolos de funcionamiento establecidos por la empresa de servicios funerarios y respetando la normativa de protección de datos, aplicable.



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 las realizaciones profesionales de la UC2008_2: Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención a la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida.

- Identificación de la tipología de productos y servicios funerarios. Características y clases.
- Selección de prestaciones en el servicio funerario. Tipos y características.
- Identificación de instalaciones y horarios de prestación de servicios funerarios. Tipos y características.
- Aplicación de técnicas de ventas adaptadas al servicio funerario.

2. Documentación relevante en la demanda de los servicios funerarios.

- Documentación vinculada a la oferta de productos y servicios funerarios.
- Documentación relacionada con la prestación del servicio funerario. Identidad de la persona fallecida (DNI, tarjeta de residencia, pasaporte, entre otros).
- Documentación relacionada con la defunción (certificado de defunción, orden de recogida, entre otros).
- Interpretación de pólizas de decesos: coberturas.
- Proceso de recogida de información. Protocolos. Certificado de defunción. Tratamiento manual e informático de la documentación. Guía de conformación del servicio funerario.
- Aplicación de normativa de policía sanitaria mortuoria.

3. Organización de los recursos humanos, materiales e instalaciones del servicio funerario demandado.

- Recogida de información para la ejecución de los servicios funerarios. Protocolos.
- Elaboración de presupuestos y facturación de servicios funerarios: Póliza de deceso. Coberturas.
- Documentación para la prestación del servicio. Autorización y compromisos de la persona solicitante y familiares.
- Tarifación de servicios funerarios. Cobro de la prestación del servicio
- Diseño de actividades de cobro y arqueo de caja. Protocolos de contabilidad de las empresas de servicios funerarios.
- Aplicación de ventas asociadas al servicio funerario. Técnicas de comunicación y marketing.



Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Aplicación de protocolos de funcionamiento y de calidad de las empresas funerarias.
- Aplicación de la normativa de protección de datos. Confidencialidad.
- Atención a los deseos de la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida.
- Aplicación de técnicas de comunicación adaptadas al servicio funerario.
- Gestión de quejas y reclamaciones.

a) 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 a la empresa de servicios funerarios deberá:

- 1.1 Comprender el sistema de la organización.
- 1.2 Demostrar flexibilidad para afrontar las situaciones de trabajo.
- 1.3 Colaborar con el personal operario vinculado al trabajo de cementerios.
- 1.4 Dar, compartir y recibir información con las y los compañeros de trabajo y superiores.
- 1.5 Percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.

2. En relación con las personas usuarias del servicio funerario deberá:

- 2.1 Comunicar la información a las personas usuarias.
- 2.2 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 2.3 Orientar a los usuarios y sus familiares, demostrando interés y preocupación por atender a sus necesidades.
- 2.4 Causar buena impresión y mantenerla a lo largo del tiempo.
- 2.5 Mostrar capacidad oral y escrita.
- 2.6 Mostrar capacidad de persuasión.

3. En relación a otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo bajo presión exterior o de estrés.
- 3.2 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria aplicables al trabajo.
- 3.3 Responsabilizarse del trabajo realizado, así como la asunción de riesgos en los errores y fracasos.
- 3.4 Respetar y cumplir las normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.
- 3.5 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- 3.6 Desarrollar las tareas con meticulosidad.
- 3.7 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.



- 3.8 Coordinarse con otros trabajadores y profesionales.
- 3.9 Mostrar iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.

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 de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

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 de la UC2008_2: Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para atender e informar en la demanda de la prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro del servicio prestado. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Recoger las demandas de la persona solicitante del servicio y/o familiar de la persona fallecida.
2. Elaborar el presupuesto del servicio funerario demandado.

Condiciones adicionales:

- La situación profesional de evaluación podrá desarrollarse de forma simulada en entornos reales o controlados de trabajo.
- La situación profesional de evaluación constará de una parte teórica y otra parte práctica (3 horas máximo entre las dos).



- Se dispondrá de material informático específico (hardware y software) y material de oficina (lápiz, papel, entre otros) utilizado por los profesionales en el registro del desarrollo de su actividad.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias, poniéndole en situaciones imprevistas.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Recogida de las demandas de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida</i>	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud de los datos de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida y la documentación de la defunción.- Solicitud de los datos de la persona fallecida.- Comprobación de la correspondencia entre la identidad de la persona fallecida y la documentación de la defunción.- Elaboración del documento establecido al efecto.- Recogida de la demanda de la persona solicitante.- Comprobación de la existencia y cobertura del seguro de deceso.- Información al usuario sobre el coste de las prestaciones demandadas y sobre las que quedan cubiertas por el seguro de deceso.- Solicitud de la conformidad del servicio funerario que se va a contratar. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>



<p><i>Elaboración del presupuesto del servicio funerario demandado</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración del presupuesto del servicio funerario pactado.- Impresión del presupuesto pactado.- Explicación de los conceptos incluidos en el presupuesto y del precio de cada prestación.- Comprobación de que la persona solicitante del servicio comprende el presupuesto.- Solicitud de la firma de la autorización para el inicio de la prestación del servicio.- Elaboración de la factura del servicio contratado.- Cobro del importe de la prestación del servicio funerario. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Desarrollo de la actividad atendiendo a los deseos de la persona solicitante del y familiares de la persona fallecida</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación de cuáles son los deseos de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida atendiendo a la orden de trabajo.- Comprobación de que los deseos de la persona solicitante y familiares mediante contacto directo con los mismos.- Ajuste del protocolo de servicio funerario a los deseos de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Desarrollo de la actividad aplicando la normativa de protección de datos y sanidad mortuoria</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de las medidas a tomar en la protección de datos y sanidad mortuoria aplicables las actividades funerarias.- Aplicación de las medidas a tomar en la protección de datos y sanidad mortuoria a las actividades funerarias. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>



Escala A

5	<p><i>Solicita tanto los datos de la persona solicitante y familiares como la documentación relacionada con la defunción, identifica a la persona fallecida y corrobora la correspondencia entre la identidad de la misma y dicha documentación, elabora el documento establecido al efecto, recoge la demanda de la persona solicitante comprobando la existencia y cobertura del seguro de deceso, informa a la persona usuaria sobre el coste de las prestaciones demandadas y sobre las prestaciones que quedan cubiertas por dicho seguro, solicitando la conformidad con el servicio funerario que se va a contratar.</i></p>
4	<p><i>Solicita tanto los datos de la persona solicitante y familiares como la documentación relacionada con la defunción, identifica a la persona fallecida y corrobora la correspondencia entre la identidad de la misma y dicha documentación, elabora el documento establecido al efecto, recoge la demanda de la persona solicitante comprobando la existencia y cobertura del seguro de deceso, informa a la persona usuaria sobre el coste de las prestaciones demandadas y sobre las prestaciones que quedan cubiertas por dicho seguro aunque no solicita la conformidad con el servicio funerario que se va a contratar.</i></p>
3	<p><i>Solicita tanto los datos de la persona solicitante y familiares como la documentación relacionada con la defunción, identifica a la persona fallecida y corrobora la correspondencia entre la identidad de la misma y dicha documentación, elabora el documento establecido al efecto, recoge la demanda de la persona solicitante comprobando la existencia y cobertura del seguro de deceso no informa a la persona usuaria sobre el coste de las prestaciones demandadas y sobre las prestaciones que quedan cubiertas por dicho seguro, no solicita la conformidad con el servicio funerario que se va a contratar.</i></p>
2	<p><i>Solicita tanto los datos de la persona solicitante y familiares como la documentación relacionada con la defunción, identifica a la persona fallecida y corrobora la correspondencia entre la identidad de la misma y dicha documentación, elabora el documento establecido al efecto, recoge la demanda de la persona solicitante pero no comprueba la existencia y cobertura del seguro de deceso, por lo tanto, no informa a la persona usuaria sobre el coste de las prestaciones demandadas y sobre las prestaciones que quedan cubiertas por dicho seguro ni solicita la conformidad con el servicio funerario que se va a contratar.</i></p>
1	<p><i>Solicita tanto los datos de la persona solicitante y familiares como la documentación relacionada con la defunción, identifica a la persona fallecida y corrobora la correspondencia entre la identidad de la misma y dicha documentación, elabora el documento establecido al efecto, no recoge la demanda de la persona solicitante y no comprueba la existencia y cobertura del seguro de deceso, por lo tanto, no informa a la persona usuaria sobre el coste de las prestaciones demandadas y sobre las prestaciones que quedan cubiertas por dicho seguro ni solicita la conformidad con el servicio funerario que se va a contratar.</i></p>

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

Escala B

5	<i>Elabora el presupuesto del servicio pactado y lo imprime, explica los conceptos incluidos en el mismo y el precio de cada prestación, comprueba que la persona solicitante comprende y acepta el presupuesto, solicita la firma de la autorización para el inicio de la prestación, elabora la factura y cobra el importe al que asciende la misma.</i>
4	<i>Elabora el presupuesto del servicio pactado y lo imprime, explica los conceptos incluidos en el mismo y el precio de cada prestación aunque no comprueba que la persona solicitante comprende y acepta el presupuesto, solicita la firma de la autorización para el inicio de la prestación, elabora la factura y cobra el importe al que asciende la misma.</i>
3	<i>Elabora el presupuesto del servicio pactado y lo imprime, explica los conceptos incluidos en el mismo y el precio de cada prestación aunque no comprueba que la persona solicitante comprende y acepta el presupuesto, solicita la firma de la autorización para el inicio de la prestación, elabora la factura aunque no la cobra.</i>
2	<i>Elabora el presupuesto del servicio pactado y lo imprime, explica los conceptos incluidos en el mismo y el precio de cada prestación aunque no comprueba que la persona solicitante comprende y acepta el presupuesto, solicita la firma de la autorización para el inicio de la prestación, no elabora la factura ni la cobra.</i>
1	<i>Elabora el presupuesto del servicio pactado y lo imprime, explica los conceptos incluidos en el mismo y el precio de cada prestación aunque no comprueba que la persona solicitante comprende y acepta el presupuesto, no solicita la firma de la autorización para el inicio de la prestación; no elabora la factura ni la cobra.</i>

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

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA 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 de la unidad de competencia, 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

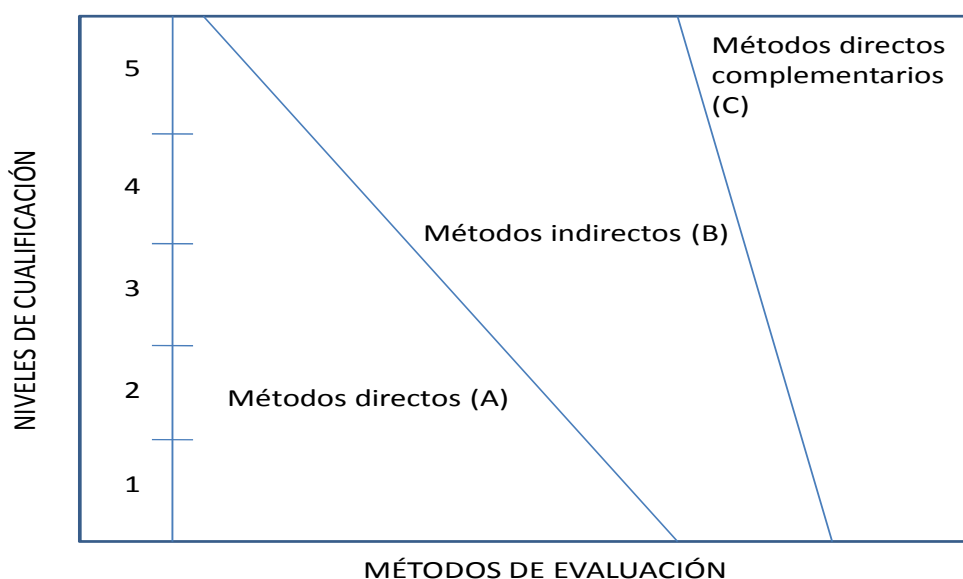
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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 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 la atención e información en la demanda de prestación de servicios funerarios y realización de operaciones de cobro, 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 la UC, 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 las realizaciones profesionales 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 comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias, poniéndole en situaciones similares a las que se describen a continuación:



- Durante la contratación de un servicio funerario, la persona candidata deberá identificar los posibles errores de cumplimentación que pudiera contener el certificado de defunción.
 - Durante la contratación de un servicio funerario, la persona candidata deberá indicar las prestaciones que están cubiertas por la póliza del seguro de deceso presentada y cuáles no.
- 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) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que 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. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- h) 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.
- i) La situación profesional de evaluación constará de una parte teórica y otra parte práctica (tres horas máximos entra las dos).



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2009_2: Organizar las prestaciones de servicios funerarios “

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN A CLIENTES Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS DE PROTOCOLO DE SERVICIOS FUNERARIOS

Código: SSC608_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

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 las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2009_2: Organizar las prestaciones de servicios funerarios.

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 (UC 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 organización de las prestaciones de servicios funerarios, y que se indican a continuación:

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

1. ***Gestionar la documentación legal, oficial e interna para la prestación del servicio funerario garantizando la confidencialidad de la misma, los protocolos de funcionamiento y calidad establecidos por la empresa y***



cumpliendo la normativa relacionada con la gestión del servicio funerario.

- 1.1 Recoger los datos acerca de la identidad de la persona fallecida (DNI, tarjeta de residencia, pasaporte, entre otros) y cualquier otro documento para la prestación del servicio funerario (certificado de defunción, boletín estadístico, entre otros) para cumplimentar la documentación vinculada a la prestación del servicio funerario, verificando con la persona solicitante y familiares que los datos se ajustan a la documentación presentada.
 - 1.2 Introducir los datos obtenidos de la persona solicitante y familiares, y de la persona fallecida en los sistemas de información y formularios de la empresa, informática y manualmente, para su tratamiento en fases posteriores de la prestación del servicio funerario.
 - 1.3 Cumplimentar los documentos oficiales correspondientes a la prestación del servicio funerario (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) conforme a los requisitos establecidos por cada organismo para su posterior presentación y tramitación.
 - 1.4 Conseguir la firma de la persona solicitante/declarante del servicio en los documentos de la prestación del servicio funerario, para dar validez y tramitar los documentos que acompañan a la persona fallecida.
 - 1.5 Entregar los documentos oficiales (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) en las Administraciones Públicas u otros organismos implicados en el desarrollo del servicio funerario demandado, para obtener las autorizaciones correspondientes.
 - 1.6 Recoger los documentos oficiales (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) en el lugar y la forma en que determine la Administración, distribuyendo los mismos según los protocolos de funcionamiento de la empresa, para la prestación del servicio funerario.
- Desarrollar las actividades siguiendo los protocolos de funcionamiento y calidad establecidos por la empresa de servicios funerarios, garantizando la confidencialidad y protección de datos.
 - Desarrollar las actividades conforme a la normativa aplicable relacionada con la gestión del servicio funerario.

2. Cumplimentar los formularios para la elaboración de los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida, la ornamentación y otras prestaciones complementarias, teniendo en cuenta la demanda de la persona solicitante y familiares, la normativa de protección de datos y los protocolos de funcionamiento y calidad establecidos tanto por la empresa como por los proveedores del servicio funerario

- 2.1 Concretar los textos que figurarán en los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otros), la ornamentación (coronas, flores, cirios, entre otros) y otras prestaciones complementarias (coches de duelo o acompañamiento, servicios de acompañamiento musical, catering en sala-velatorio, entre otros) con la persona solicitante del servicio y/o familiares de la persona fallecida para su elaboración posterior.
- 2.2 Elaborar los documentos de los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otros), la ornamentación (coronas, flores, cirios, entre otros) y otras prestaciones complementarias (coches de duelo o acompañamiento, servicios de



acompañamiento musical, catering en sala-velatorio, entre otros), de forma manual e informática.

- 2.3 Remitir los documentos de los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otros), la ornamentación (coronas, flores, cirios, entre otros) y otras prestaciones complementarias (coches de duelo o acompañamiento, servicios de acompañamiento musical, catering en sala-velatorio, entre otros) a sus destinos.

- Desarrollar las actividades atendiendo a los protocolos de funcionamiento y calidad establecidos por la empresa y proveedores del servicio funerario.
- Desarrollar las actividades atendiendo a la demanda de la persona solicitante y familiares, siguiendo la normativa de protección de datos.

3. Coordinar la prestación de los servicios funerarios con los departamentos que intervienen en la realización del mismo atendiendo a que pueda prestarse conforme a los protocolos de funcionamiento y calidad establecidos por la empresa, bajo la supervisión de la persona superior responsable.

- 3.1 Comunicar las necesidades de recursos materiales y humanos para la prestación del servicio funerario demandado para que se asignen según las necesidades del mismo.
- 3.2 Verificar la disponibilidad de las instalaciones de la demanda del servicio funerario (tanatorios, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros) para la organización de la prestación del servicio funerario conforme a la demanda de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida.
- 3.3 Transmitir la información, informática y manualmente, a los departamentos que intervienen en la prestación del servicio para que quede constancia documental del trámite y la persona superior responsable tenga la información sobre el servicio demandado para concluir los trámites de la organización del mismo.
- 3.4 Efectuar el contacto con proveedores de prestaciones complementarias al servicio funerario (marmolistas, floristerías, entre otros) para garantizar la calidad del servicio funerario.
- Desarrollar las actividades atendiendo a los protocolos de funcionamiento y calidad establecidos por la empresa de servicios funerarios.
 - Desarrollar las actividades bajo la supervisión de la persona superior responsable.

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 las realizaciones profesionales de la UC2009_2: Organizar las prestaciones de servicios funerarios. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Documentación oficial, legal e interna vinculada a la prestación del servicio funerario.

- Documentación de la prestación de un servicio funerario. Identidad de la persona fallecida (DNI, tarjeta de residencia, pasaporte, entre otros).



- Documentación relacionada con la defunción (certificados de defunción, orden de recogida, entre otros).
- Documentación oficial, legal e interna vinculada al servicio funerario.
- Tratamiento de documentación oficial, legal e interna ante organismos competentes.
- Tratamiento manual e informático de la documentación.

2. Elaboración de textos vinculados a la prestación del servicio funerario.

- Redacción de textos para los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otros) y lo ornamentan (coronas, flores, cirios, entre otros).
- Tramitación documental. Proveedores y protocolos.
- Criterios de calidad en la elaboración de textos vinculados a la prestación del servicio funerario.

3. Coordinación de los servicios funerarios con los departamentos intervinientes.

- Organización de los departamentos implicados en la prestación de servicios funerarios.
 - Organización departamental. Tipo de servicio funerario y personal implicado.
 - Distribución de recursos materiales y humanos en la prestación del servicio funerario.
- Comunicación interdepartamental en la prestación de servicios funerarios.
 - Comunicación interdepartamental. Protocolos.
 - Documentación vinculada a la comunicación interdepartamental en servicios funerarios.
 - Tratamiento informático y manual de la documentación.
 - Tramitación documental. Proveedores. Protocolos.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Aplicación de protocolos de funcionamiento y de calidad de las empresas funerarias
- Aplicación de la normativa sobre protección de datos de los servicios funerarios. Confidencialidad.
 - Atención a la persona usuaria en servicios funerarios:
 - Inicio del duelo. Estado emocional del cliente.
 - Técnicas de comunicación adaptadas al servicio funerario.
 - Integración de los deseos de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida al servicio funerario.
 - Gestión de quejas y reclamaciones.

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 servicios funerarios deberá:

- 1.1 Comprender el sistema de la organización.



- 1.2 Demostrar flexibilidad para afrontar las situaciones de trabajo.
 - 1.3 Colaborar con el personal operario vinculado al trabajo de cementerios.
 - 1.4 Dar, compartir y recibir información con las y los compañeros de trabajo y superiores.
 - 1.5 Percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.
2. En relación con las personas usuarias del servicio funerario deberá:
- 2.1 Comunicar la información a las personas usuarias.
 - 2.2 Mostrar asertividad, empatía, sociabilidad y respeto en el trato con las personas.
 - 2.3 Orientar a las personas usuarias y sus familiares, demostrando interés y preocupación por atender a sus necesidades.
 - 2.4 Mostrar capacidad oral y escrita.
 - 2.5 Mostrar capacidad de persuasión.
3. En relación con otros aspectos deberá:
- 3.1 Actuar en el trabajo bajo presión exterior o de estrés.
 - 3.2 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria aplicables al trabajo.
 - 3.3 Responsabilizarse del trabajo realizado, así como la asunción de riesgos en los errores y fracasos.
 - 3.4 Respetar y cumplir las normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.
 - 3.5 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
 - 3.6 Desarrollar las tareas con meticulosidad.
 - 3.7 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
 - 3.8 Coordinarse con otros trabajadores y profesionales.
 - 3.9 Mostrar iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.

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 de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

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 de la UC2009_2: Organizar las prestaciones de servicios funerarios 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 organizar las prestaciones de servicios funerarios. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Gestionar la documentación legal, oficial e interna de la prestación del servicio funerario.
2. Coordinar la prestación de los servicios funerarios con los departamentos intervinientes en el mismo.

Condiciones adicionales:

- La situación profesional de evaluación podrá desarrollarse de forma simulada en entornos reales o controlados de trabajo.
- La situación profesional de evaluación constará de una parte teórica y otra parte práctica (3 horas máximo entre las dos).
- Se dispondrá de material informático específico (hardware y software), material de oficina (lápiz, papel, entre otros) y documentación legal (licencias de enterramiento, solicitud de traslado, entre otros) utilizado por los profesionales en el registro del desarrollo de su actividad.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias, poniéndole en situaciones imprevistas.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.



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

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Gestión de la documentación legal, oficial e interna de la prestación del servicio funerario</i>	<ul style="list-style-type: none">- Recogida de los datos sobre la identidad de la persona fallecida y los documentos para la prestación del servicio funerario.- Cumplimentación de la documentación interna- Introducción de los datos en los sistemas de información y formularios de la empresa.- Solicitud de la firma de la persona solicitante/declarante del servicio.- Tramitación de los documentos oficiales en las Administraciones Públicas u otros organismos implicados. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Coordinación de la prestación de los servicios funerarios con los departamentos intervinientes en el mismo</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de las necesidades de recursos materiales y humanos tanto internos como externos- Identificación de los departamentos que intervienen en la prestación de servicios funerarios.- Comunicación a la persona superior responsable las necesidades detectadas y la disponibilidad de las instalaciones demandadas.- Identificación de protocolos de empresa para cada uno de los procesos de comunicación interdepartamental.- Contacto con los proveedores- Constatación documental del trámite, manual e informático. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Desarrollo de la actividad aplicando la normativa de confidencialidad, sanidad mortuoria y calidad en el proceso</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de las medidas a tomar en la protección de datos y sanidad mortuoria- Aplicación de las medidas a tomar en la protección de datos y sanidad mortuoria a las actividades funerarias.- Identificación de los criterios de calidad aplicados al proceso de comunicación interdepartamental. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>



Escala A

5	<p><i>Recoge los datos sobre la identidad de la persona fallecida y los documentos para la prestación del servicio funerario, cumplimenta la documentación interna vinculada a la misma, introduce los datos en los sistemas de información y formularios establecidos por la empresa, solicita la firma de la persona solicitante/declarante del servicio y tramita los documentos oficiales (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) en las Administraciones Públicas u otros organismos implicados en el desarrollo del servicio funerario demandado.</i></p>
4	<p><i>Recoge los datos sobre la identidad de la persona fallecida y los documentos para la prestación del servicio funerario, cumplimenta la documentación interna vinculada a la misma aunque no introduce los datos en los sistemas de información y formularios establecidos por la empresa, solicita la firma de la persona solicitante/declarante del servicio y tramita los documentos oficiales (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) en las Administraciones Públicas u otros organismos implicados en el desarrollo del servicio funerario demandado.</i></p>
3	<p><i>Recoge los datos sobre la identidad de la persona fallecida y los documentos para la prestación del servicio funerario, cumplimenta la documentación interna vinculada a la misma aunque no introduce los datos en los sistemas de información y formularios establecidos por la empresa, solicita la firma de la persona solicitante/declarante del servicio pero no tramita los documentos oficiales (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) en las Administraciones Públicas u otros organismos implicados en el desarrollo del servicio funerario demandado.</i></p>
2	<p><i>Recoge los datos sobre la identidad de la persona fallecida y los documentos para la prestación del servicio funerario, cumplimenta la documentación interna vinculada a la misma aunque no introduce los datos en los sistemas de información y formularios establecidos por la empresa, ni solicita la firma de la persona solicitante/declarante del servicio ni tramita los documentos oficiales (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) en las Administraciones Públicas u otros organismos implicados en el desarrollo del servicio funerario demandado.</i></p>
1	<p><i>Recoge los datos sobre la identidad de la persona fallecida y los documentos para la prestación del servicio funerario, pero no cumplimenta la documentación interna vinculada a la misma; no introduce los datos en los sistemas de información y formularios establecidos por la empresa, tampoco solicita la firma de la persona solicitante/declarante del servicio ni tramita los documentos oficiales (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) en las Administraciones Públicas u otros organismos implicados en el desarrollo del servicio funerario demandado.</i></p>

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



Escala B

5	<i>Identifica las necesidades de recursos materiales y humanos tanto internos como externos a asignar en la prestación del servicio funerario, reconoce los departamentos que intervienen en el mismo, comunica a la persona superior responsable las necesidades detectadas y la disponibilidad de las instalaciones demandadas, Identifica protocolos de empresa para cada uno de los procesos de comunicación interdepartamental, contacta con los proveedores sobre las prestaciones complementarias externas a la empresa y deja constancia documental del trámite, manual e informáticamente.</i>
4	<i>Identifica las necesidades de recursos materiales y humanos tanto internos como externos a asignar en la prestación del servicio funerario, reconoce los departamentos que intervienen en el mismo, comunica a la persona superior responsable las necesidades detectadas aunque no comprueba la disponibilidad de las instalaciones demandadas, Identifica protocolos de empresa para cada uno de los procesos de comunicación interdepartamental, contacta con los proveedores sobre las prestaciones complementarias externas a la empresa y deja constancia documental del trámite, manual e informáticamente.</i>
3	<i>Identifica las necesidades de recursos materiales y humanos tanto internos como externos a asignar en la prestación del servicio funerario, reconoce los departamentos que intervienen en el mismo, comunica a la persona superior responsable las necesidades detectadas aunque no comprueba la disponibilidad de las instalaciones demandadas, Identifica protocolos de empresa para cada uno de los procesos de comunicación interdepartamental, contacta con los proveedores sobre las prestaciones complementarias externas a la empresa pero sin dejar constancia documental del trámite, manual e informáticamente.</i>
2	<i>Identifica las necesidades de recursos materiales y humanos tanto internos como externos a asignar en la prestación del servicio funerario, no reconoce los departamentos que intervienen en el mismo, comunica a la persona superior responsable las necesidades detectadas aunque no comprueba la disponibilidad de las instalaciones demandadas, Identifica protocolos de empresa para cada uno de los procesos de comunicación interdepartamental, ni contacta con los proveedores sobre las prestaciones complementarias externas a la empresa, no deja constancia documental del trámite, manual e informáticamente.</i>
1	<i>Identifica las necesidades de recursos materiales y humanos tanto internos como externos a asignar en la prestación del servicio funerario, no reconoce los departamentos que intervienen en el mismo, no comunica a la persona superior responsable las necesidades detectadas no comprueba la disponibilidad de las instalaciones demandadas, no identifica protocolos de empresa para cada uno de los procesos de comunicación interdepartamental, ni contacta con los proveedores sobre las prestaciones complementarias externas a la empresa, no deja constancia documental del trámite, manual e informáticamente.</i>

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



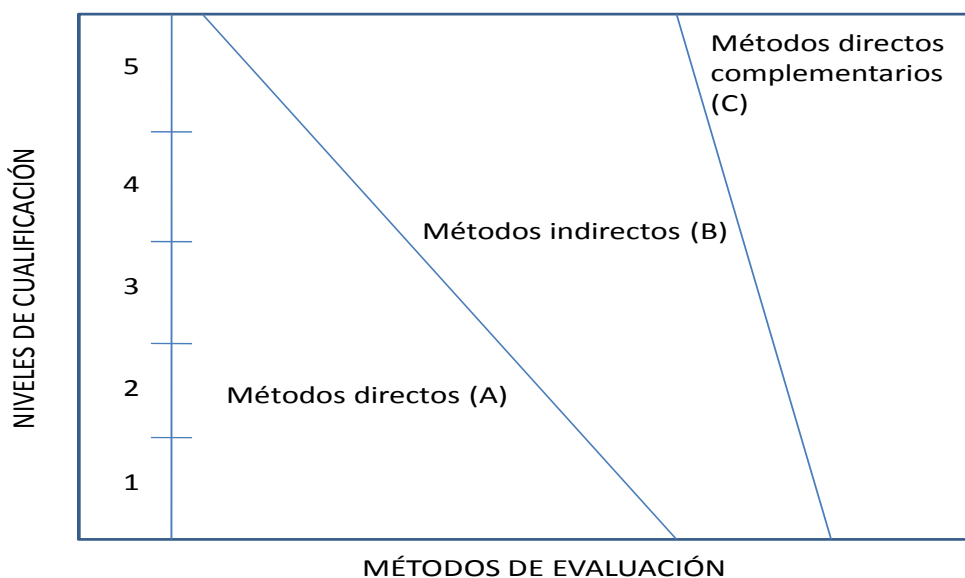
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A)
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la organización de las prestaciones de servicios funerarios, 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 la UC, 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 las realizaciones profesionales 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 comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias, poniéndole en situaciones similares a las que se describen a continuación:
 - Durante la contratación de un servicio, la persona candidata deberá cumplimentar los documentos oficiales correspondientes al servicio funerario demandado, considerando los requisitos establecidos para cada organismo para su posterior presentación y tramitación.
 - Durante la resolución de un supuesto práctico de organización de un servicio funerario demandado, la persona candidata deberá identificar las necesidades de recursos materiales y humanos que intervienen en la realización de dicho servicio.
- 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) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que 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. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- h) 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.
- i) La situación profesional de evaluación constará de una parte teórica y otra parte práctica (tres horas máximos entra las dos).



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2010_2: Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y personas usuarias”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ATENCIÓN A CLIENTES Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS DE PROTOCOLO DE SERVICIOS FUNERARIOS

Código: SAN608_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

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 las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2010_2: Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y personas usuarias.

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 (UC 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 organización de actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y personas usuarias., y que se indican a continuación:

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

- 1. Ejecutar las operaciones de los actos de protocolo funerario conforme a la demanda de la persona solicitante y familiares de acuerdo con la información que se tiene de la persona fallecida.***



- 1.1 Solicitar la información sobre la persona fallecida a través de los datos aportados por la persona solicitante, familiares y amigos teniendo en cuenta su demanda para adaptar las exequias ofreciendo un servicio funerario personalizado.
 - 1.2 Preparar los textos que se leen en la ceremonia funeraria, con antelación, incorporando aquellos que preservan la memoria de la persona fallecida para dar respuesta a la demanda ofreciendo un servicio funerario personalizado y de calidad.
 - 1.3 Preparar la música y otros elementos (audiovisuales, multimedia, entre otros) que pueden acompañar a la ceremonia funeraria, con antelación, incorporando aquellas peticiones que preservan la memoria de la persona fallecida para dar respuesta a la demanda ofreciendo un servicio funerario personalizado.
 - 1.4 Obtener el consentimiento de la persona solicitante y familiares en relación con cada uno de los elementos incorporados en la ceremonia asegurando que responde a su demanda.
 - 1.5 Comunicar los textos, música y otros elementos personalizados para su incorporación en la ceremonia funeraria a la persona oficiante para que los contemple en la misma, favoreciendo el contacto con la persona solicitante, familiares y amigos para facilitar la personalización de la ceremonia funeraria.
 - 1.6 Conservar la información recabada sobre la persona fallecida, sus creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades.
- Desarrollar las actividades atendiendo a los protocolos de funcionamiento y calidad establecidos por la empresa de servicios funerarios aplicable.
 - Desarrollar las actividades atendiendo a la demanda de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida y siguiendo la normativa de protección de datos aplicable.

2. Asistir a la persona solicitante, familiares y personas usuarias, informando sobre las fases del servicio funerario demandado, para evitar la descoordinación entre éstas, atendiendo a la demanda de éstas y a los protocolos de funcionamiento y calidad establecidos por la empresa.

- 2.1 Mostrar las instalaciones acordadas en la prestación del servicio funerario, los elementos de uso no evidente y el personal de contacto de la empresa a la persona solicitante del servicio funerario y familiares de la persona fallecida para que se familiaricen con el entorno garantizando una asistencia permanente hacia los mismos.
- 2.2 Comprobar las instalaciones contratadas en el servicio funerario, verificando que reúnen las condiciones indicadas según la normativa de prevención de riesgos laborales, medioambientales y sanidad mortuoria, garantizando la seguridad tanto de los trabajadores como de las personas usuarias.
- 2.3 Organizar la salida de las personas asistentes a cada una de las fases del servicio funerario, dándoles las indicaciones para que el cortejo fúnebre se desarrolle según el protocolo funerario del acto y la demanda de los mismos.
- 2.4 Acompañar a las personas asistentes en cada una de las fases del servicio funerario para evitar la descoordinación entre las mismas atendiendo al protocolo funerario del acto y a la demanda de los mismos.
- 2.5 Comprobar que los asistentes están presentes en el momento de la salida del servicio funerarios desde el domicilio mortuorio hasta el destino final.
- 2.6 Realizar el acompañamiento de todos los asistentes que deseen presenciar la inhumación y incineración de la persona fallecida explicando el proceso y atendiendo al protocolo funerario del acto y a la demanda de los mismos para garantizar la calidad del servicio funerario.



- Desarrollar las actividades atendiendo a los protocolos de funcionamiento y calidad establecidos por la empresa de servicios funerarios aplicables.
- Desarrollar las actividades atendiendo a la demanda de la persona solicitante y familiares.

3. Gestionar la información manteniendo la comunicación con la persona solicitante, familiares y personas usuarias hasta la finalización del servicio funerario atendiendo a la demanda de éstas, a los protocolos de calidad establecidos por la empresa y a la normativa de protección de datos.

- 3.1 Entregar los relicarios, memoriales y la urna con las cenizas, en caso de incineración, a la persona solicitante del servicio funerario y familiares, una vez terminado el servicio funerario, junto con el certificado de veracidad del acto y el justificante de entrega.
 - 3.2 Verificar que firma el certificado de veracidad y justificante de entrega para finalizar la prestación del servicio funerario de conformidad con la persona solicitante y familiares.
 - 3.3 Entregar la documentación vinculada a la prestación del servicio funerario (título de derecho funerario, certificado de esparcimiento de cenizas, memoriales, entre otros) a la persona solicitante del servicio y familiares una vez finalizado el servicio.
 - 3.4 Informar a la persona solicitante y familiares una vez finalizado el servicio de las gestiones, diligencias y documentación que se deba tramitar con posterioridad (declaración de herederos, solicitud de jubilaciones, entre otros) para facilitar la potencial actividad legal que se derive de la misma.
 - 3.5 Custodiar toda la información recabada y generada durante la tramitación del servicio funerario en papel y soporte informático.
- Desarrolla las actividades atendiendo a la demanda de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida y atendiendo a la normativa de protección de datos aplicable.
 - Desarrolla las actividades atendiendo a los protocolos de calidad establecidos por la empresa de servicios funerarios aplicables.

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 las realizaciones profesionales de la UC2010_2: Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y personas usuarias. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Aplicación de técnicas de organización de protocolo funerario.

- Identificación de creencias, ritos y costumbres.
- Determinación del protocolo funerario: actos, recursos de acompañamiento en las ceremonias funerarias.
- Recogida de información referida a creencias, ritos y costumbres del fallecido: protocolos.



- Manejo y uso de equipos multimedia.

2. Asistir a la persona solicitante del servicio funerario, familiares de la persona fallecida y personas usuarias.

- Identificar fases del servicio funerario
 - Identificar protocolos de servicios funerarios: fases y calidad del servicio.
 - Identificar instalaciones vinculadas a la prestación de servicios funerarios: elementos de uso no evidente.
- Asistencia a solicitantes, familiares y personas usuarias de servicios funerarios
 - Cortejo, acompañamiento y acomodación de las personas usuarias del servicio funerario.
 - Asistencia en la despedida de la persona fallecida: proceso de duelo.
 - Aplicación de protocolos de empresas de servicios funerarios relativos a la asistencia de las personas usuarias.

3. Gestión de la información del servicio funerario.

- Complimentación y entrega de documentación interna y legal de finalización del servicio funerario.
- Gestión de documentos: certificado de veracidad y justificante de entrega y otros documentos vinculados a la prestación de servicios funerarios (título de derecho funerario, certificado de esparcimiento de cenizas, memoriales, entre otros).
- Entrega y firma de documentos: protocolos en función del tipo de servicio.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia.

- Aplicación de protocolos de funcionamiento y de calidad de las empresas funerarias.
- Aplicación de normativa de protección de datos aplicada a los servicios funerarios.
- Atención a la persona usuaria en servicios funerarios.

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 la empresa deberá:
 - 1.1 Comprender el sistema de la organización.
 - 1.2 Demostrar flexibilidad para afrontar las situaciones de trabajo.
 - 1.3 Colaborar con el personal operativo vinculado al trabajo de cementerios.
 - 1.4 Dar, compartir y recibir información con las compañeras y los compañeros de trabajo y superiores.
 - 1.5 Percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa.



2. En relación con las personas usuarias:

- 2.1 Comunicar la información a las personas usuarias.
- 2.2 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con las personas.
- 2.3 Orientar a los usuarios y sus familiares, demostrando interés y preocupación por atender a sus necesidades.
- 2.4 Causar una impresión positiva ya adaptada a las expectativas y mantenerla a lo largo del tiempo.
- 2.5 Mostrar capacidad oral y escrita.
- 2.6 Mostrar capacidad de persuasión.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria aplicables al trabajo.
- 3.2 Responsabilizarse del trabajo realizado, así como la asunción de riesgos en los errores y fracasos.
- 3.3 Respetar y cumplir las normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables.
- 3.4 Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- 3.5 Desarrollar las tareas con meticulosidad.
- 3.6 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.7 Mostrar capacidad para coordinarse con otros trabajadores y profesionales.
- 3.8 Mostrar iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.

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 de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

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 de la UC2010_2: Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y personas usuarias, se tiene una (o dos) 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 para realizar trabajos de organización de los actos de protocolo funerario y las actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y personas usuarias conforme a demandas y aplicando la normativa de protección de datos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Ejecutar las operaciones de los actos de protocolo funerario.
2. Asistir a la persona solicitante del servicio funerario, familiares de la persona fallecida y personas usuarias.

Condiciones adicionales:

- La situación profesional de evaluación podrá desarrollarse de forma simulada en entornos reales o controlados de trabajo.
- Se dispondrá de material informático específico (hardware y software), material de oficina (lápiz, papel, entre otros) utilizado por los profesionales en el registro del desarrollo de su actividad y de uso generalizado en el sector.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias, poniéndole en situaciones imprevistas.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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



Criterios de mérito	Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente
<i>Ejecución de las operaciones de los actos de protocolo funerario.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud de la información sobre las creencias, ritos, costumbre y últimas voluntades de la persona fallecida.- Adaptación las exequias a la información recabada.- Personalización el servicio funerario con textos, música y otros elementos acordes a la información recabada.- Obtención el consentimiento de la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida en relación con los elementos incorporados en la personalización del servicio.- Comunicación de los elementos incorporados a la persona oficiante del acto ceremonial. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Asistencia a la persona solicitante del servicio funerario, familiares de la persona fallecida y personas usuarias.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de que las instalaciones contratadas estén en estado de uso y conservación.- Presentación a la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida de las instalaciones acordadas en la prestación del servicio funerario.- Presentación a la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida del personal de contacto de la empresa.- Acompañamiento a las personas asistentes en cada una de las fases del servicio funerario.- Organización de la salida de las personas asistentes a cada una de las fases del servicio funerario.- Comprobación de que los asistentes están presentes en el momento de la salida del servicio funerario desde el domicilio mortuario hasta el destino final. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Verificación de la atención a la demanda de la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida</i>	<ul style="list-style-type: none">- Establecimiento de cuál es la demanda de la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida- Verificación de que la demanda de la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida mediante contacto directo con los mismos.- Ajuste del protocolo de servicio funerario a la demanda de la persona solicitante del servicio y familiares de la persona fallecida. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>

Aplicación de normativa de protección de datos

- Identificación de las medidas a tomar en la protección de datos aplicables a las actividades de organización de actos de protocolo funerario.
- Aplicación de las medidas a tomar en la protección de datos en las actividades de organización de actos de protocolo funerario.

El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.

Escala A

5	<i>Solicita la información sobre las creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades de la persona fallecida, adapta las exequias a la información recabada, personaliza el servicio funerario con textos, música y otros elementos acordes a dicha información, obtiene el consentimiento de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida en relación con los elementos incorporados en la personalización del servicio y comunica los elementos incorporados a la persona oficiante del acto ceremonial.</i>
4	<i>Solicita la información sobre las creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades de la persona fallecida, adapta las exequias a la información recabada, personaliza el servicio funerario con textos, música y otros elementos acordes a dicha información, obtiene el consentimiento de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida en relación con los elementos incorporados en la personalización del servicio aunque no comunica los elementos incorporados a la persona oficiante del acto ceremonial.</i>
3	<i>Solicita la información sobre las creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades de la persona fallecida, adapta las exequias a la información recabada, personaliza el servicio funerario con textos, música y otros elementos acordes a dicha información, no obtiene el consentimiento de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida en relación con los elementos incorporados en la personalización del servicio y no comunica los elementos incorporados a la persona oficiante del acto ceremonial.</i>
2	<i>Solicita la información sobre las creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades de la persona fallecida, adapta las exequias a la información recabada pero no personaliza el servicio funerario con textos, música y otros elementos acordes a dicha información, no obtiene el consentimiento de la persona solicitante y familiares de la persona fallecida en relación con las adaptaciones incorporadas al servicio y no comunica los elementos incorporados a la persona oficiante del acto ceremonial.</i>
1	<i>Solicita la información sobre las creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades de la persona fallecida pero no adapta las exequias a la información recabada ni personaliza el servicio funerario con textos, música y otros elementos acordes a dicha información.</i>

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



Escala B

5	<p><i>Comprueba que las instalaciones contratadas estén en estado de uso y conservación, presenta a la persona solicitante y familiares de la persona fallecida tanto las instalaciones acordadas en la prestación del servicio funerario como el personal de contacto de la empresa, acompaña a las personas asistentes en cada una de las fases del servicio funerario, organiza la salida de las personas asistentes a cada una de las fases del servicio funerario y comprueba que los asistentes están presentes en el momento de la salida del servicio funerarios desde el domicilio mortuario hasta el destino final.</i></p>
4	<p><i>Comprueba que las instalaciones contratadas estén en estado de uso y conservación, presenta a la persona solicitante y familiares de la persona fallecida las instalaciones acordadas en la prestación del servicio funerario aunque se olvida de presentar al personal de contacto de la empresa, acompaña a las personas asistentes en cada una de las fases del servicio funerario, organiza la salida de las personas asistentes a cada una de las fases del servicio funerario y comprueba que los asistentes están presentes en el momento de la salida del servicio funerarios desde el domicilio mortuario hasta el destino final.</i></p>
3	<p><i>Comprueba que las instalaciones contratadas estén en estado de uso y conservación, presenta a la persona solicitante y familiares de la persona fallecida las instalaciones acordadas en la prestación del servicio funerario aunque se olvida de presentar al personal de contacto de la empresa, acompaña a las personas asistentes en cada una de las fases del servicio funerario, organiza la salida de las personas asistentes a cada una de las fases del servicio funerario pero no comprueba que los asistentes están presentes en el momento de la salida del servicio funerarios desde el domicilio mortuario hasta el destino final.</i></p>
2	<p><i>Comprueba que las instalaciones contratadas estén en estado de uso y conservación, presenta a la persona solicitante y familiares de la persona fallecida las instalaciones acordadas en la prestación del servicio funerario aunque se olvida de presentar al personal de contacto de la empresa, acompaña a las personas asistentes en cada una de las fases del servicio funerario, no organiza la salida de las personas asistentes a cada una de las fases del servicio funerario ni comprueba que los asistentes están presentes en el momento de la salida del servicio funerarios desde el domicilio mortuario hasta el destino final.</i></p>
1	<p><i>Comprueba que las instalaciones contratadas estén en estado de uso y conservación, presenta a la persona solicitante y familiares de la persona fallecida las instalaciones acordadas en la prestación del servicio funerario aunque se olvida de presentar al personal de contacto de la empresa, no acompaña a las personas asistentes en cada una de las fases del servicio funerario, por lo tanto no organiza la salida de las personas asistentes a cada una de las fases del servicio funerario ni comprueba que los asistentes están presentes en el momento de la salida del servicio funerarios desde el domicilio mortuario hasta el destino final.</i></p>

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



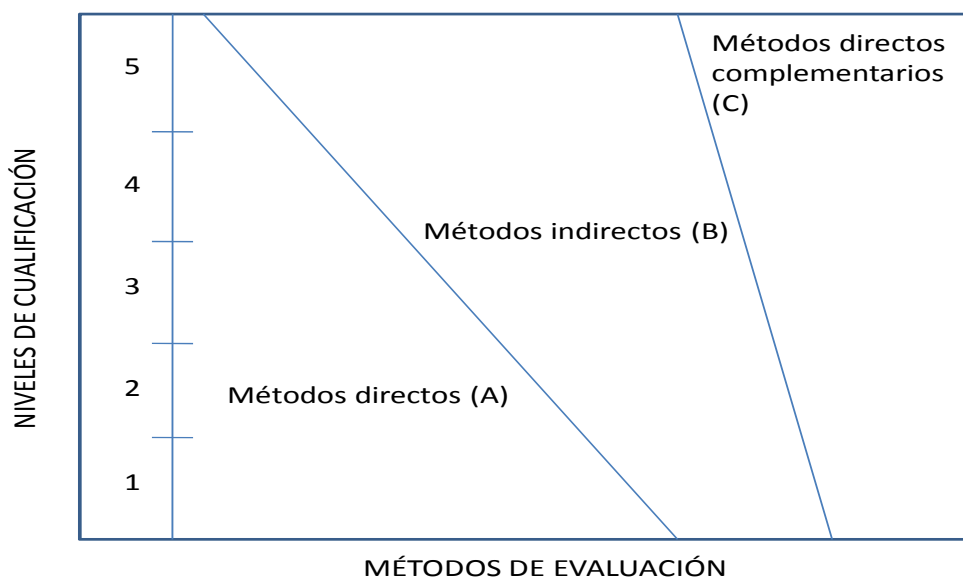
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A)
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A)
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la organización de actos de protocolo funerario y las actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y personas usuarias, 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 la UC, 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 las realizaciones profesionales 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 comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias, poniéndole en situaciones similares a las que se describen a continuación:
 - Durante la organización de un acto de protocolo funerario, la persona candidata demostrará su capacidad para identificar los textos, música y otros elementos acordes con el servicio demandado.
 - Durante el acompañamiento a la familia durante la salida del servicio, la persona candidata explicará a la persona solicitante, familiares y personas usuarias el procedimiento a seguir.
- 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) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que 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. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- h) 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 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.

- i) Se recomienda que la situación profesional de evaluación conste de una parte teórica y otra parte práctica (tres horas máximos entra las dos).



GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN ATENCIÓN A CLIENTES Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS DE PROTOCOLO DE SERVICIOS FUNERARIOS

Arqueo: recuento del dinero existente en una caja.

Atriles: mueble en forma de plano inclinado, con pie o sin él, que sirve para sostener libros, partituras, entre otros y leer con más comodidad.

Catering: servicio de suministro de comidas y/o bebidas.

Certificado de defunción: documento oficial que acredita la muerte de una persona.

Certificado de veracidad: documento que acredita la autenticidad de lo entregado.

Cirios: vela de cera, larga y gruesa.

Coche de duelo: vehículo en el que viajan los familiares, más allegados, de la persona fallecida en un entierro y/o traslado.

Corona: conjunto de flores o de hojas o de las dos cosas a la vez dispuestas en círculo.

Cortejo: conjunto de personas que forma el acompañamiento en una ceremonia.

Cremación: reducir a cenizas un cadáver. Incineración.

Crematorio: lugar donde se reducen a cenizas los cadáveres.

Deceso: muerte natural.

Declaración de herederos: documento en el que se acredita los herederos de una persona.

Exequias: oficio solemne que se celebra por los difuntos algunos días después del entierro y también anualmente.

Licencia de enterramiento: permiso para enterrar un cadáver.

Normativa de policía sanitaria mortuoria: es la regulación de toda clase de prácticas sanitarias en relación con cadáveres y la obtención de órganos, tejidos y otras piezas anatómicas que no tengan fines terapéuticos, así como el tratamiento



de los restos cadavéricos; requisitos técnicos- sanitarios que deben cumplir las empresas, instalaciones y servicios funerarios; normas técnico-sanitarias que han de cumplir los cementerios, así como los demás lugares de enterramiento autorizados; control y vigilancia sobre las empresas funerarias, tanatorios, crematorios, cementerios y sus actividades respectivas, a efectos de comprobar el cumplimiento de las especificaciones establecidas.

Orden de recogida: documento que emite un juez para la retirada de un cadáver.

Ornamentos: adorno, compostura, atavío que hace vistosa una cosa.

Recordatorio: tarjeta o impreso breve en que se recuerda el fallecimiento de alguien.

Relicario: caja o estuche pequeño donde se guarda una cantidad pequeña de cenizas de un cadáver.

Sala-velatorio: sala donde se vela a un difunto.

Tanatorio: edificio en que son depositados los cadáveres durante las horas que preceden a su inhumación o cremación.