

ANEXO II

I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Denominación: Atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios

Código: SSCI0312

Familia profesional: Servicios socioculturales y a la Comunidad

Área profesional: Servicios al consumidor

Nivel de cualificación profesional: 2

Cualificación profesional de referencia:

SSC608_2 Atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios (RD 1035/2011 del 15 de Julio).

Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:

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

UC2009_2: Organizar las prestaciones de servicios funerarios.

UC2010_2: Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias.

Competencia general:

Realizar trabajos de atención e información en la demanda de prestación de servicios funerarios, tanto en la contratación y prestación del mismo, como durante su desarrollo, atendiendo de manera personalizada las demandas de los/as solicitantes, familiares y/o personas usuarias y organizando la prestación y los actos de protocolo del servicio funerario aplicando criterios de calidad.

Entorno Profesional:

Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional en el sector funerario, tanto en organismos e instituciones del ámbito público como privado, por cuenta ajena o de forma autónoma. su actividad se desarrolla bajo la supervisión de la persona superior responsable.

En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

Sectores productivos:

Se ubica dentro del sector funerario tanto en tanatorios como en funerarias y en otros sectores de ámbito sanitario y de investigación tales como en centros sanitarios, centros anatómico-forenses, centros geriátricos, bancos de tejidos y donaciones de órganos y centros de investigación.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:

Asesor de ventas de productos y servicios funerarios.
Asistente de gestión funeraria.
Agente de contratación de servicios funerarios.
Auxiliar de gestión funeraria.
Auxiliar de protocolos de servicios funerarios.
Auxiliar de asistencia de servicios funerarios.

Duración de la formación asociada: 280 horas.

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

MF2008_2: Atención e información de la demanda de prestación de servicios funerarios y realización de las operaciones de cobro. (80 horas).

MF2009_2: Organización de las prestaciones de servicios funerarios. (80 horas).

MF2010_2: Organización de los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias. (80 horas).

MP0508: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios. (40 horas).

II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Unidad de competencia 1

Denominación: ATENDER E INFORMAR EN LA DEMANDA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y REALIZAR LAS OPERACIONES DE COBRO.

Nivel: 2

Código: UC2008_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar la atención a la persona solicitante y/o familiar de prestaciones de servicios funerarios, identificando las características de la demanda, para ofrecer un servicio de información que cumpla los protocolos de calidad y los requerimientos del/a mismo/a.

CR1.1 La presentación de los servicios funerarios a la persona solicitante y/o familiares se realiza siguiendo los protocolos de calidad del servicio, para generar una relación de cordialidad y confianza con los/as mismos/as, facilitando la recepción de información en función de la tipología del servicio demandado (defunción, traslado de restos, reducción, entre otros).

CR1.2 La atención a la/s persona/s solicitantes y/o familiares se presta en diferentes lugares (oficinas funerarias, tanatorios, crematorios, cementerios, lugares de culto, domicilios, entre otros) realizando los desplazamientos requeridos para la prestación del servicio funerario.

CR1.3 Las características de la demanda se identifican informando a la persona solicitante y/o familiar sobre la oferta del servicio funerario que existe para satisfacer sus necesidades.

CR1.4 La información sobre instalaciones y horarios de la oferta del servicio funerario a los que la persona solicitante y/o familiares puede optar (tanatorios, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros) se ofrece asegurando la disponibilidad de los mismos para prestar un servicio funerario de calidad.

CR1.5 Las instalaciones (tanatorio, sala velatorio, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros) se muestran a la persona solicitante y/o familiares siguiendo los

protocolos de la empresa, para que se familiaricen con el entorno y con los servicios funerarios disponibles.

CR1.6 La información requerida por las personas solicitantes y/o familiares se ofrece con agilidad garantizando que no se producen esperas innecesarias para prestar un servicio funerario de calidad.

RP2: Recoger las demandas de la persona solicitante y/o familiar, informando sobre las características del servicio funerario requerido y sobre la oferta existente para responder a su demanda, teniendo en cuenta la cobertura de la póliza de seguro de deceso, en caso de que la hubiera.

CR2.1 La presentación de los servicios funerarios a las personas solicitantes y/o familiares se realiza siguiendo los protocolos de calidad del servicio, para generar una relación de cordialidad y confianza con los/as mismos/as, facilitando asesoramiento en función de la tipología del servicio demandado (defunción, traslado de restos, reducción, entre otros) y de la oferta existente en la empresa para responder a la demanda.

CR2.2 La información y los datos de la persona solicitante y/o familiares se recogen en un documento establecido al efecto, de forma manual y/o informática, para el registro del posterior servicio funerario, atendiendo a la normativa de protección de datos y garantizando la confidencialidad de los mismos.

CR2.3 La demanda de la persona solicitante y/o familiares se recoge en un documento establecido al efecto, siguiendo la guía de conformación del servicio funerario, de forma manual y/o 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.

CR2.4 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), es facilitada por la persona solicitante/declarante para proceder a la tramitación del servicio, atendiendo a la normativa de protección de datos garantizando la confidencialidad de los mismos.

CR2.5 La correspondencia entre la identidad de la persona fallecida y la documentación relacionada con su defunción se contrasta para comprobar que no existe inconveniente en la realización del servicio solicitado atendiendo a los requisitos legales vinculados al servicio funerario.

CR2.6 La comprobación de la existencia y cobertura de la póliza de seguro de deceso que cubra la prestación del servicio funerario demandada se realiza a través de la documentación presentada por la persona solicitante/declarante, para informar de la prestación que se llevará a cabo sin coste, constatando que comprende que otras prestaciones demandadas fuera de la cobertura del seguro de deceso se cobrarán.

CR2.7 Las prestaciones demandadas fuera de la cobertura del seguro de deceso se enumeran corroborando la conformidad del/a solicitante y/o familiares para su contratación.

CR2.8 El destino final de la persona fallecida se comunica a la persona solicitante y/o familiares para verificar que eligen libremente entre las opciones presentadas, informando de los requisitos legales que sean aplicables en función del tipo de prestación de servicio funerario.

RP3: Organizar los recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en el servicio funerario demandado por la persona solicitante y/o familiares, obteniendo la conformidad del mismos en la presentación de los servicios funerarios contratados, para la elaboración del presupuesto y realización de las actividades de cobro.

CR3.1 El presupuesto del servicio funerario pactado con la persona solicitante y/o familiar se elabora, de forma manual y/o informática, teniendo en cuenta los recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en el servicio funerario demandado para la comprobación por parte de la persona solicitante y/o familiar y el registro del mismo.

CR3.2 Los conceptos incluidos en el presupuesto y los precios de cada prestación pactada se presentan a la persona solicitante y/o familiar, 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.

CR3.3 La autorización que la persona solicitante y/o familiar firma para que la empresa de servicios funerarios se haga cargo de la persona fallecida se corrobora atendiendo a la comprensión de los compromisos que se adquieren al firmar la misma para poder iniciar la prestación del servicio funerario.

CR3.4 La factura del servicio funerario se elabora, de forma manual y/o informática, emitiéndola de conformidad con el presupuesto aceptado por la persona solicitante y/o familiar y la prestación contratada, para su entrega y consecuente abono.

CR3.5 El cobro del importe de la prestación del servicio funerario se realiza siguiendo los protocolos de la empresa, para saldar los compromisos de pago de la persona solicitante y/o familiar alcanzados al aceptar el presupuesto.

CR3.6 El arqueo de la caja se realiza, siguiendo los protocolos de la empresa vinculados a la contabilidad, para entregar los documentos emitidos y el resultado del cobro realizado a la persona superior responsable.

Contexto profesional

Medios de producción

Medios de transporte. Formularios. Tecnologías de la información y de comunicación (tic). Recibos. Facturas. Presupuestos. Folletos con la información sobre la prestación de los servicios funerarios y las ofertas del mismo.

Productos y resultados

Atención e información a las personas solicitantes y/o familiares de servicios funerarios. Atención a la demanda de las personas solicitantes y/o familiares de servicios funerarios. Recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en el servicio funerario, organizados. Expediente de tramitación de la gestión del servicio. Facturación y cobro.

Información utilizada o generada

Guía de conformación del servicio funerario. Normativa sobre protección de datos de carácter personal. Normativa riesgos laborales, medioambientales y sanidad mortuoria. Protocolos de calidad del servicio funerario. Información sobre instalaciones y medios vinculados con el servicio funerario. Documentación específica vinculada a los servicios funerarios (pólizas de seguro, entre otras). Información y documentación facilitada por el solicitante (DNI de la persona fallecida, certificado de defunción, entre otros). Información multicultural y multiconfesional sobre rituales funerarios.

Unidad de competencia 2

Denominación: ORGANIZAR LAS PRESTACIONES DE SERVICIOS FUNERARIOS.

Nivel: 2

Código: UC2009_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Solicitar y organizar la documentación legal, oficial e interna para la prestación del servicio funerario con precisión, cumpliendo la normativa relacionada con la gestión del servicio funerario, garantizando la confidencialidad documental y la calidad en el proceso.

CR1.1 Los datos acerca de la identidad de la persona fallecida (DNI, tarjeta de residencia, pasaporte, entre otros) y cualquier otro documento necesario para la prestación del servicio funerario (certificado de defunción, orden de recogida, entre

otros) se recogen para cumplimentar la documentación vinculada a la prestación del servicio funerario, verificando con la persona solicitante y/o familiares que los datos se ajustan a la documentación presentada.

CR1.2 Los datos obtenidos de la persona solicitante y/o familiares y de la persona fallecida se introducen en los sistemas de información y/o formularios de la empresa, informática y/o manualmente, para su tratamiento en fases posteriores de la prestación del servicio funerario, atendiendo a la normativa de protección de datos garantizando la confidencialidad de los mismos.

CR1.3 Los documentos oficiales correspondientes a la prestación del servicio funerario (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) se cumplimentan considerando los requisitos establecidos por cada organismo para su posterior presentación y tramitación.

CR1.4 La firma de la persona solicitante/declarante se plasma en los documentos de la prestación del servicio funerario que lo precisen, para dar validez y tramitar los documentos que acompañan a la persona fallecida, evitando errores y demoras.

CR1.5 Los documentos oficiales (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) se entregan con celeridad a las Administraciones Públicas y a otros organismos implicados en el desarrollo del servicio funerario demandado para obtener las autorizaciones correspondientes evitando errores y demoras.

CR1.6 Los documentos oficiales (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) se recogen en el lugar y la forma en que determine la Administración, distribuyendo los mismos según los protocolos de la empresa, para la prestación del servicio funerario.

CR1.7 La información y documentación asociada a la prestación del servicio funerario se guarda y custodia aplicando la normativa sobre protección de datos para garantizar la confidencialidad de los mismos.

RP2: Determinar los textos a incorporar en los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otras), 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), teniendo en cuenta las demandas de la persona solicitante y/o familiares, para garantizar la calidad del servicio funerario.

CR2.1 Los textos a incorporar en los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otros) y la ornamentación (coronas, flores, cirios, entre otros) se concretan con la persona solicitante y/o familiares, evitando y revisando errores tipográficos, para su elaboración posterior.

CR2.2 Los documentos de petición de los textos de los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otros) y la ornamentación (coronas, flores, cirios, entre otros) se elaboran, de forma manual y/o informática, para remitirlos a sus destinos, de acuerdo con lo acordado con la persona solicitante y/o familiares, siguiendo los protocolos establecidos con los proveedores del servicio funerario.

CR2.3 La elaboración de los textos de los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otros) y 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) se verifican siguiendo lo establecido en la demanda de la persona solicitante y/o familiares para evitar errores.

CR2.4 Los errores detectados en los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otros) y 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) se subsanan siguiendo los protocolos de la empresa de servicio funerario antes de que sean percibidos por la persona solicitante y/o familiares, para garantizar la calidad del mismo.

RP3: Organizar la prestación de los servicios funerarios con los departamentos que intervienen en la realización del mismo atendiendo a sus características para que el servicio demandado esté coordinado y pueda prestarse conforme a los protocolos de calidad.

CR3.1 Las necesidades de recursos materiales y humanos necesarios para la prestación del servicio funerario demandado se comunican a la persona superior responsable siguiendo los protocolos de la empresa para que se asignen según las necesidades del mismo.

CR3.2 La disponibilidad de las instalaciones de la demanda del servicio funerario (tanatorios, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros) se verifica siguiendo los protocolos de la empresa para la organización de la prestación según la demanda de la persona solicitante y/o familiares.

CR3.3 La comunicación a los distintos departamentos que intervienen en la prestación del servicio funerario demandado se documenta informática y/o manualmente siguiendo los protocolos de la empresa, 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 de dicho servicio.

CR3.4 El contacto con proveedores que tengan que realizar prestaciones complementarias al servicio funerario (marmolistas, floristerías, entre otros) se efectúa siguiendo los protocolos establecidos por la empresa para garantizar la calidad del servicio funerario.

Contexto profesional

Medios de producción

Formularios. Tecnologías de la Información y de Comunicación (TIC). Proveedores del servicio funerario. Organismos oficiales. Instalaciones funerarias (tanatorios, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros).

Productos y resultados

Solicitud y organización de la documentación que acompaña a la persona fallecida. Determinación de los textos a incorporar en los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otras) y lo ornamentan (coronas, flores, cirios, entre otros). Determinación de prestaciones complementarias (coches de duelo o acompañamiento, servicios de acompañamiento musical, catering en sala-velatorio, entre otros). Recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en el servicio funerario. Organización de la demanda del servicio funerario. Expediente de tramitación de la organización del servicio funerario.

Información utilizada o generada

Normativa sobre protección de datos. Protocolos de calidad del servicio funerario. Protocolos de tramitación documental en la empresa. Instalaciones y medios vinculados con el servicio funerario. Documentación específica vinculada a los servicios funerarios. Documentación oficial vinculada al servicio funerario. Información y documentación facilitada por el solicitante (dni de la persona fallecida, certificado de defunción, entre otros).

Unidad de competencia 3

Denominación: ORGANIZAR LOS ACTOS DE PROTOCOLO FUNERARIO Y ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA PERSONA SOLICITANTE, FAMILIARES Y/O PERSONAS USUARIAS.

Nivel: 2

Código: UC2010_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Organizar y/o preparar los actos de protocolo funerario siguiendo los protocolos de la empresa y las demandas de la persona solicitante y/o familiares para conseguir la personalización del acto de acuerdo con la información que se tiene de la persona fallecida y los criterios de calidad del servicio funerario.

CR1.1 La información sobre la persona fallecida (creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades, entre otros) se recaba a través de los datos aportados por la persona solicitante, familiares y/o amigos/as teniendo en cuenta las demandas de la persona solicitante y/o familiares para adaptar las exequias y ofrecer un servicio funerario personalizado y de calidad.

CR1.2 Los textos que se leen en la ceremonia se preparan con antelación incorporando aquellos que preservan la memoria de la persona fallecida para dar respuesta a la demanda de la persona solicitante, familiares y/o amigos/as y ofrecer un servicio funerario personalizado y de calidad.

CR1.3 La música y otros elementos (audiovisuales, multimedia, entre otros) que pueden acompañar a la ceremonia se preparan con antelación incorporando aquellas peticiones que preservan la memoria de la persona fallecida para dar respuesta a la demanda de la persona solicitante, familiares y/o amigos/as y ofrecer un servicio funerario personalizado y de calidad.

CR1.4 El consentimiento de la persona solicitante y/o familiares se obtiene en relación con cada uno de los elementos incorporados en la ceremonia asegurando que responde a sus demandas para evitar errores.

CR1.5 Los textos, música y otros elementos (iluminación, elementos multimedia, entre otros) personalizados para su incorporación en la ceremonia se comunican a la persona oficiante para que los contemple en la misma, favoreciendo el contacto con la persona solicitante, familiares y/o amigos/as y facilitando la personalización de la misma.

CR1.6 La información recabada sobre la persona fallecida, sus creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades se guarda y custodia aplicando la normativa sobre protección de datos para garantizar la confidencialidad de los mismos.

RP2: Asistir a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias, informando sobre las fases del servicio funerario demandado, para evitar la descoordinación entre éstas y mostrando interés en la asistencia que se da en la fase de traslado del domicilio mortuorio al destino final.

CR2.1 Las instalaciones acordadas en la prestación del servicio funerario (tanatorio, sala velatorio, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros), los elementos de uso no evidente (aparcamiento, oratorio, entre otros) y el personal de contacto de la empresa se muestran a la persona solicitante y/o familiares para que se familiaricen con el entorno garantizando una asistencia permanente hacia los/as mismos/as.

CR2.2 Las instalaciones contratadas en el servicio funerario se comprueban, verificando que reúnen las condiciones indicadas según la normativa de riesgos laborales, medioambientales y sanidad mortuoria, para garantizar la seguridad tanto de los trabajadores o trabajadoras como de las personas usuarias.

CR2.3 La salida de la persona solicitante, familiares y personas usuarias de cada una de las fases del servicio funerario se realiza dando indicaciones a los/as mismos para que el cortejo se desarrolle según el protocolo funerario del acto y la demanda de los/as mismos/as.

CR2.4 El acompañamiento y acomodación de la persona solicitante, familiares y personas usuarias en cada una de las fases del servicio funerario se realiza para evitar la descoordinación entre las mismas atendiendo al protocolo funerario del acto y a la demanda de los/as mismos/as.

CR2.5 El acompañamiento a la persona solicitante, familiares y personas usuarias se realiza mostrando especial interés en la fase de traslado de la persona fallecida desde el domicilio mortuorio hasta el destino final, comprobando que estén presentes y preparados tanto todas las personas usuarias como la documentación que acompaña a la persona fallecida.

CR2.6 El acompañamiento a todos los/as asistentes que deseen presenciar la inhumación de la persona fallecida (cremación, sepulcro, nicho, entre otros) se realiza explicando el proceso y atendiendo al protocolo funerario del acto y a la demanda de los/as mismos/as para garantizar la calidad del servicio funerario.

RP3: Mantener la comunicación con la persona solicitante, familiares y personas usuarias hasta la finalización del servicio funerario para detectar necesidades ofreciendo un servicio funerario de calidad.

CR3.1 La comunicación con la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias se mantiene en todo momento hasta la finalización de la prestación del servicio funerario para detectar nuevas necesidades, verificando que las indicaciones e información dada se han comprendido.

CR3.2 La atención de las sugerencias, quejas y/o reclamaciones de la persona solicitante, familiares y personas usuarias se realiza en el menor tiempo posible para solucionar cualquier incidencia siguiendo los protocolos de la empresa y garantizando la calidad del servicio funerario.

CR3.3 La documentación vinculada a la prestación del servicio funerario (título de derecho funerario, certificado de esparcimiento de cenizas, memoriales, entre otros) se entrega a la persona solicitante o familiares de la persona fallecida una vez finalizado el servicio, informando de la documentación, diligencia o gestión que se deba tramitar después (declaración de herederos, solicitud de jubilaciones, entre otros) para facilitar la potencial actividad legal que se derive de la misma.

CR3.4 Los relicarios, memoriales y/o la urna con las cenizas, en caso de incineración, se entregan a la persona solicitante o familiares de la persona fallecida una vez terminado el servicio funerario, junto con el certificado de veracidad del acto y el justificante de entrega, verificando que se firman ambos documentos para finalizar la prestación del servicio funerario de conformidad con las personas solicitantes y familiares.

CR3.5 Toda la información recabada y generada durante la tramitación del servicio funerario se guarda en papel y/o soporte informático y custodia aplicando la normativa sobre protección de datos para garantizar la confidencialidad de los mismos.

Contexto profesional

Medios de producción

Formularios. Tecnologías de la Información y de Comunicación (TIC). Comunicación con la persona solicitante/demandante y/o familiares. Demanda del servicio funerario. Instalaciones funerarias (tanatorio, sala velatorio, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros).

Productos y resultados.

Organización y/o preparación de actos de protocolo funerario. Atención a las personas solicitantes y/o familiares de servicios funerarios. Asesoramiento a las personas solicitantes y/o familiares de servicios funerarios. Recogida de la demanda de las personas solicitantes y/o familiares de servicios funerarios. Recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en el servicio funerario. Expediente de tramitación de la gestión del servicio.

Información utilizada o generada

Normativa sobre protección de datos. Protocolos de calidad del servicio funerario. Instalaciones y medios vinculados con el servicio funerario. Documentación específica vinculada a los servicios funerarios. Información y documentación facilitada por la persona solicitante (DNI de la persona fallecida, certificado de defunción, entre otros). Normativa riesgos laborales, medioambientales y sanidad mortuoria.

III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE LA DEMANDA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE COBRO.

Código: MF2008_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

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

Duración: 80 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar procesos de atención a las personas solicitantes y/o familiares de prestaciones de servicios funerarios, teniendo en cuenta protocolos de calidad y las características de las demandas de los mismos.

CE1.1 Explicar el proceso de comunicación con la persona solicitante y/o familiares de la prestación de un servicio funerario, atendiendo a criterios de calidad y al establecimiento de una relación de cordialidad y confianza.

CE1.2 Enumerar los distintos lugares donde se puede ofrecer información sobre un servicio funerario en función de las posibles demandas de las personas solicitante y/o familiares y los desplazamientos que pueden realizarse al efecto.

CE1.3 En un supuesto práctico de atención a la persona solicitante y/o familiares de prestaciones de servicios funerarios atendiendo a un folleto con ofertas del servicio funerario de una empresa:

- Enumerar las características de las posibles demandas en función de la oferta existente.
- Enumerar las instalaciones del servicio funerario que podrían enseñarse a la persona solicitante y/o familiares atendiendo a las posibles demandas.
- Cumplimentar los documentos establecido al efecto, de forma manual e informática, identificando la tipología de servicio funerario que se puede ofertar (defunción, traslado de restos, reducción entre otros).
- Identificar la información que se le puede ofrecer a la persona solicitante y/o familiares de prestaciones de servicios funerarios.

C2: Determinar la demanda de personas solicitantes y/o familiares atendiendo a la oferta de la prestación de servicios funerarios y a la existencia de póliza de seguro de deceso.

CE2.1 Identificar la información a recabar para proceder a la tramitación del servicio funerario demandado atendiendo a protocolos de calidad.

CE2.2 Identificar los requisitos legales al tipo de prestación de servicio funerario atendiendo al destino final demandado.

CE2.3 En un supuesto práctico en el que se presenta la demanda de un servicio funerario:

- Identificar los datos que se le piden a la persona solicitante y/o familiar con respecto a la demanda según la guía de conformación del servicio funerario.
- Enumerar los datos personales que se le piden a la persona solicitante y/o familiar.
- Identificar los datos que se solicitan a la persona solicitante y/o familiar con respecto a la persona fallecida.

- Explicar el proceso de verificación de correspondencia entre la identidad de la persona fallecida y la documentación relacionada con su defunción.

CE2.4 En un supuesto práctico en la que se presenta una demanda de un servicio funerario junto a una póliza de seguro de deceso:

- Comprobar la cobertura de la póliza de seguro de deceso.
- Enumerar las prestaciones del servicio funerario demandado que entran en la cobertura.
- Enumerar las prestaciones del servicio funerario demandado que quedan fuera de la cobertura.

C3: Especificar recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en la prestación de un servicio funerario, elaborando un presupuesto y realizando actividades de cobro.

CE3.1 Citar las instalaciones funerarias a las que la familia puede optar en función de las características de la demanda del servicio funerario.

CE3.2 En un supuesto práctico de elaboración de un presupuesto teniendo en cuenta los recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos demandados en la prestación de un servicio funerario:

- Elaborar un presupuesto, de forma manual e informática, desglosando los conceptos que entran a formar parte del mismo, incluyendo el precio tanto de las prestaciones que están cubiertas por las pólizas de deceso como las que están suplidas por la misma.
- Describir el proceso de comunicación con la persona solicitante y/o familiares en el que se le explica los compromisos adquiridos con la aceptación del presupuesto.

CE3.3 En un supuesto práctico de elaboración de una factura teniendo en cuenta los recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos demandados en la prestación de un servicio funerario y realización de las actividades de cobro de la misma:

- Elaborar la factura correspondiente a un servicio funerario y emitirla de forma manual e informática, de conformidad con un presupuesto previo.
- Cobrar el importe de la prestación del servicio funerario en función de los protocolos establecidos por la empresa.
- Realizar el arqueo de la caja siguiendo protocolos de empresa vinculados a la contabilidad.

Contenidos

1. Análisis de las técnicas de comunicación y habilidades sociales.

- Empatía y asertividad:
 - Principios básicos.
 - Escucha activa.
- Comunicación presencial.
 - Elementos: objetivos, sujetos y contenidos.
 - Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades
 - Expresión verbal: calidad, formas, etc.
 - Comunicación no verbal.
- Comunicación no presencial:
 - Modelos de comunicación telefónica.
 - Expresión verbal a través del teléfono.
 - Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica.
 - Reglas de la comunicación telefónica.
 - Comunicación escrita (Cartas, Faxes, Correo electrónico: elementos clave.

2. Elaboración del proceso de duelo.

- La muerte en nuestra sociedad.
- Aspectos psicológicos básicos de la muerte.
- El shock y el trauma psicológico.
- El duelo:
 - Características del duelo.
 - Fases del duelo.
 - Tipos de duelo en función del contexto y circunstancias de la muerte.
 - Predictores de mala evolución del duelo.
 - El duelo en los niños.
 - Cuidados primarios de duelo
- Atención "in situ" a familiares del difunto.
 - Acogida a familiares y dolientes.
 - Atención a los visitantes.
 - Orientación legal.

3. Clasificación de instalaciones funerarias:

- Características, usos y horarios.

4. Exposición de productos y servicios funerarios.

- Técnicas de venta asociados al servicio funerario.
- Tipología de productos y servicios funerarios.

5. Análisis de la documentación necesaria para la prestación del servicio funerario.

- Documento identificativo del solicitante del servicio funerario.
- Documentación de fallecido:
 - DNI, tarjeta de residencia, pasaporte, entre otros.
 - Certificado de defunción.
 - Documento judicial de defunción.
 - Pólizas de seguros de decesos: interpretación y coberturas.

6. Procesos administrativos vinculados a los servicios funerarios.

- Elaboración de presupuestos y facturas.
 - Conceptos.
 - Autorizaciones y compromisos de pago.
- Actividades de cobro y arqueo de caja.
- Formas de financiación y pago.
- Protocolos de una empresa funeraria vinculados a la contabilidad.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: ORGANIZACIÓN DE LAS PRESTACIONES DE SERVICIOS FUNERARIOS.

Código: MF2009_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2009_2 Organizar las prestaciones de servicios funerarios.

Duración: 80 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de solicitud y organización de documentación legal, oficial e interna vinculada a la prestación del servicio funerario, teniendo en cuenta la normativa vinculada a la gestión del servicio funerario y de protección de datos, atendiendo a la calidad en el proceso.

CE1.1 Identificar los datos y documentos necesarios para la prestación del servicio funerario indicando el proceso de validación de los mismos.

CE1.2 Explicar el proceso de tramitación de los documentos oficiales ante las Administraciones Públicas y otros organismos implicados en el desarrollo del servicio funerario.

CE1.3 Identificar la información que se guarda y custodia por el personal funerario y la normativa que posibilita garantizar su confidencialidad.

CE1.4 En un supuesto práctico de organización de documentación legal, oficial e interna para la prestación del servicio funerario con precisión, cumpliendo la normativa, garantizando su confidencialidad y garantizando la calidad en el proceso:

- Introducir los datos tanto de la persona solicitante y/o familiares como de la persona fallecida en los sistemas de información y formularios de la empresa.
- Cumplimentar los documentos oficiales correspondientes a la prestación del servicio de forma precisa, considerando los requisitos/protocolos establecidos por cada organismo para su posterior presentación y tramitación, autenticando los mismos.

C2: Elaborar textos a incorporar en los elementos del servicio funerarios que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otros) y lo ornamentan (coronas, flores, cirios, entre otros).

CE2.1 Redactar 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) siguiendo los protocolos de la empresa.

CE2.2 Cumplimentar los documentos de petición de los textos de los elementos del servicio funerario, de forma manual e informática, teniendo en cuenta los requisitos de los proveedores.

CE2.3 En un supuesto práctico análisis de textos de los elementos del servicio que preservan la memoria de la persona fallecida y la ornamentan:

- Corregir posibles errores en la solicitud de los mismos.
- Corregir posibles errores en la recepción de los mismos.

C3: Determinar canales de comunicación con departamentos que intervienen en la realización de la prestación de servicios funerarios atendiendo a las características de demandas preestablecidas y a protocolos de calidad.

CE3.1 Identificar las necesidades de recursos materiales y humanos a asignar en función de las características del servicio funerario demandado.

CE3.2 Identificar la disponibilidad de las instalaciones demandas en el servicio funerario.

CE3.3 En un supuesto práctico de comunicación con los departamentos que intervienen en un servicio funerario demandado, atendiendo a criterios de calidad y a protocolos de empresa:

- Identificar los departamentos que intervienen en dicha demanda.
- Identificar los protocolos de empresa para cada uno de los procesos de comunicación interdepartamental.
- Identificar los criterios de calidad aplicados al proceso de comunicación interdepartamental.

- Comunicar a la persona superior responsable las necesidades detectadas y la disponibilidad de las instalaciones demandadas atendiendo a protocolos de empresa.

CE3.4 En un supuesto práctico de comunicación con proveedores que intervienen en las prestaciones complementarias a un servicio funerario demandado, atendiendo a criterios de calidad, realizar una solicitud a proveedores, vinculada a prestaciones complementarias según la demanda y a los protocolos establecidos por la empresa para garantizar la calidad del servicio funerario.

Contenidos

1. Análisis de la documentación oficial, legal e interna vinculada a la prestación del servicio funerario.

- Documentación necesaria para 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 judicial, entre otros.
- Documentación oficial y legal vinculada al servicio funerario.
 - Cuestionario para la declaración de defunción.
 - Solicitud de traslado.
 - Autorización para incineración.
 - Licencia de enterramiento.
 - Autorización de traslado.
- Documentación interna vinculada al servicio funerario. Tratamiento manual e informático.
- Tramitación de documentación ante organismos competentes.
 - Registro Civil.
 - Sanidad Mortuoria.
 - Colegio de Médicos.
 - Aduanas.
 - Tribunal Superior de Justicia.
 - Ministerio de Asuntos Exteriores.
 - Embajadas y Consulados.
 - Sanidad Exterior.

2. Clasificación de elementos complementarios de la prestación del servicio funerario.

- Elementos que preservan la memoria de la persona fallecida: Recordatorios, esquelas, entre otros.
- Elementos ornamentales: Coronas, centros florales, entre otros.
- Proveedores y tramitación documental con ellos.
- Redacción de textos para los elementos complementarios de la prestación del servicio funerario.
- Criterios de calidad en la elaboración de textos para los elementos complementarios de la prestación del servicio funerario.

3. Organización y coordinación con los departamentos implicados en la prestación del servicio funerario.

- Recursos materiales y humanos necesarios en la prestación de servicios funerarios.
- Protocolo de comunicación en la empresa. Comunicación interdepartamental.
- Documentación vinculada a la comunicación interdepartamental en servicios funerarios. Tratamiento manual e informático de la documentación.

4. Aplicación de la normativa básica aplicada a la gestión de los servicios funerarios.

- Normativa de prevención de riesgos laborales.
- Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria.
- Normativa de Protección de datos.
- Normativa sobre Registro Civil.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: ORGANIZACIÓN DE LOS ACTOS DE PROTOCOLO FUNERARIO Y ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA PERSONA SOLICITANTE, FAMILIARES Y/O PERSONAS USUARIAS.

Código: MF2010_2

Nivel de cualificación profesional: 2

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC2010_2 Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias.

Duración: 80 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de organización de protocolo funerario teniendo en cuenta la personalización del acto, protocolos de empresa y criterios de calidad del servicio funerario.

CE1.1 Enumerar la información de la persona fallecida a recabar para adaptar las exequias según sus creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades.

CE1.2 Identificar los elementos que se utilizan en la preparación de la monición de la ceremonia en función de posibles demandas de personas solicitantes y/o allegados del difunto.

CE1.3 Reconocer el procedimiento de solicitud del consentimiento de la persona solicitante y/o familiar en relación con cada uno de los elementos incorporados en la ceremonia (textos, música, iluminación, multimedia, entre otros) vinculada al servicio funerario y su comunicación al oficiante.

CE1.4 Identificar la información que se guarda y custodia por el personal funerario y la normativa que garantiza su confidencialidad.

CE1.5 En un supuesto práctico de preparación/organización de una ceremonia funeraria en función de la demanda de un servicio funerario:

- Recabar información sobre la persona difunta, sus creencias, ritos y últimas voluntades a través de los datos aportados por la persona solicitante, familiares y/o amigos y amigas.
- Preparar los textos, música y otros elementos (iluminación, multimedia, entre otros) que se han consentido en la demanda.

C2: Determinar el proceso de asistencia a personas solicitantes, familiares y/o personas usuarias implicadas en las fases de la prestación del servicio funerario, mostrando interés en la fase de traslado del domicilio mortuorio y el destino final.

CE2.1 Enumerar instalaciones vinculadas a la prestación del servicio funerario (tanatorio, sala velatorio, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros) y

describir el funcionamiento de los elementos de uso no evidente (aparcamiento, oratorio, entre otros) en función de los requerimientos de la misma.

CE2.2 Identificar los parámetros a considerar en cuanto a condiciones indicadas en la normativa de riesgos laborales, medioambiental y sanidad mortuoria para garantizar la seguridad tanto de los trabajadores o trabajadoras como de las personas usuarias en relación a instalaciones y dependencias utilizadas en la prestación de servicios funerarios.

CE2.3 Explicar el proceso de acompañamiento a la persona solicitante, familiares y/o amigos/as entre el domicilio mortuorio y el destino final, de acuerdo a protocolos establecidos.

CE2.4 En un supuesto práctico de acompañamiento a la familia durante las distintas fases de la prestación del servicio funerario, atendiendo al protocolo del acto funerario:

- Explicar el procedimiento a seguir para la salida de la sala de velatorio y acompañamiento al lugar de la ceremonia.
- Explicar el proceso de acomodación de la persona solicitante, familiares y personas usuarias en cada una de las fases del servicio funerario.
- Enumerar los criterios de comprobación de asistencia y preparación tanto de la persona solicitante, familiares y/o asistente como de la documentación que acompaña a la persona fallecida.
- Explicar los procesos de inhumación de la persona fallecida (mediante cremación, sepulcro, nicho, entre otros).

C3: Aplicar técnicas de comunicación que favorezcan el contacto con las personas solicitantes, familiares y personas usuarias hasta la finalización del servicio funerario, detectando posibles necesidades y siguiendo protocolos de empresa y criterios de calidad del servicio.

CE3.1 Especificar técnicas de comunicación que faciliten el contacto con la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias de la prestación de servicios funerarios de manera continuada.

CE3.2 Explicar el proceso de comunicación con la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias que permita atender las sugerencias, quejas y/o reclamaciones, siguiendo los protocolos de empresa y criterios de calidad del servicio.

CE3.3 Describir la documentación a entregar a la persona solicitante y/o los familiares vinculada al servicio funerario (título de derecho funerario, certificado de esparcimiento de cenizas, memoriales, entre otros) y el momento de hacerlo.

CE3.4 Identificar la documentación, diligencia o gestión que deba obtener o tramitar la persona solicitante y/o de la persona fallecida después del servicio funerario (declaración de herederos, solicitud de jubilaciones, entre otros) vinculada a la actividad legal que se derive de la misma.

CE3.5 Identificar la información que se guarda y custodia por el personal funerario y la normativa que garantiza su confidencialidad.

CE3.6 En un supuesto práctico de cremación contemplada en servicio funerario atendiendo a criterios de calidad:

- Documentar la entrega de relicarios, urnas y/o memoriales una vez finalizada la cremación.
- Enumerar los documentos necesarios para dar por finalizada la prestación del servicio funerario.

Contenidos

1. Técnicas de organización de protocolo funerario.

- Ritos y cultos funerarios relativos a las necesidades mortuorias.
 - Ritos y costumbres populares funerarias.
 - Ritos occidentales.
 - Ritos musulmanes o islámicos.
 - Ritos afro-asiáticos.
 - Ritos africanos.

- Ritos funerarios en la cultura americana.
- Otros ritos.
- Protocolo funerario.
- Elementos que acompañan al acto.
 - Textos, música, multimedia, iluminación, entre otros.
 - Documentación relativa a las ceremonias.
- Protocolos de calidad del servicio funerario.
- Normativa de protección de datos.

2. Información a solicitantes, familiares y personas usuarias de servicios funerarios.

- Instalaciones vinculadas a la prestación del servicio funerario. Elementos de uso no evidente.
- Técnicas de acompañamiento y acomodación de las personas usuarias del servicio funerario en las distintas fases del mismo.

3. Aplicación de la normativa básica aplicada a los actos de protocolo de servicios funerarios.

- Normativa de prevención de riesgos laborales.
- Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria.
- Normativa medioambiental.

4. Comunicación con las personas usuarias de servicios funerarios.

- Detección de necesidades de las personas usuarias de servicios funerarios.
- Atención a sugerencias, quejas y/o reclamaciones de personas usuarias de servicios funerarios.

5. Análisis de la documentación legal vinculada a la finalización del servicio funerario.

- Licencia de enterramiento.
- Licencia de incineración.

6. Análisis de elementos y/o documentación que se entrega al finalizar el proceso.

- Título de derecho funerario.
- Certificado de cenizas.
- Relicarios.
- Urnas de cenizas.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS DE PROTOCOLO EN SERVICIOS FUNERARIOS

Código: MP0508

Duración: 40 horas.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Tramitar el servicio funerario y las posibles prestaciones cumpliendo los protocolos de calidad y los requerimientos del servicio, atendiendo a las demandas de la persona solicitante de servicio y/o familiares del fallecido.

CE1.1 Atender a las personas solicitantes del servicio y/o familiares en los diferentes lugares donde sea necesario, recabando y comprobando la documentación necesaria.

CE1.2 Identificar las particularidades del servicio, informando sobre las características, servicios e instalaciones disponibles.

CE1.3 Cumplimentar la documentación, formularios e informes atendiendo a la normativa de protección de datos.

CE1.4 Comprobar la existencia y cobertura de la póliza del seguro de deceso, si la hubiera que cubra la prestación del servicio funerario demandado, informando de las prestaciones que se realizarán con cargo a la póliza del seguro de decesos y cuáles no, comprobando el ajuste de la oferta del servicio a las demandas del solicitante.

CE1.5. Documentar toda la información relativa al servicio funerario informática y/o manualmente.

CE1.6 Tramitar los documentos oficiales correspondientes a la prestación del servicio ante los organismos competentes.

CE1.7 Custodiar y guardar la información y documentación asociada a la prestación del servicio funerario de acuerdo con la normativa sobre protección de datos.

C2: Coordinar la prestación del servicio funerario entre todos los que intervienen en el mismo, de acuerdo con los protocolos establecidos y organizando las distintas fases del servicio funerario.

CE2.1 Comunicar a la persona superior responsable las necesidades de recursos materiales y humanos necesarios para la prestación del servicio funerario, verificando la disponibilidad de las instalaciones demandas para la prestación del servicio funerario.

CE2.2 Adaptar las exequias de la persona fallecida, recabando información del solicitante y/o familiares, sobre creencias, ritos, últimas voluntades y costumbres de la persona fallecida, preparando los textos, música y otros elementos que intervengan en la ceremonia.

CE2.3 Recabar el consentimiento de la persona solicitante del servicio funerario sobre los distintos aspectos de la ceremonia.

CE2.4 Trasmitir a la persona oficiante de la ceremonia, los textos, música y otros elementos que intervengan en la misma.

CE2.5 Documentar, custodiar y guardar la información y documentación asociada a la prestación del servicio funerario de acuerdo con la normativa sobre protección de datos.

C3: Coordinar a los asistentes durante las distintas fases del servicio funerario comprobando su normal desarrollo.

CE3.1 Verificar el estado y buen uso de las instalaciones en las que se prestará el servicio funerario, atendiendo las sugerencias, quejas y/o reclamaciones de las personas usuarios en el menor tiempo posible.

CE3.2 Mostrar y explicar a las personas afectas las instalaciones y su uso.

CE3.3 Guiar a los asistentes durante las distintas fases del servicio funerario, comprobando la presencia de las personas allegadas y/o el solicitante.

CE3.4 Entregar al solicitante y/o familiares la documentación vinculada a la prestación del servicio funerario.

CE3.5 Entregar, si procede, la urna, relicarios, memoriales, entre otros junto, con la documentación que los acompaña a los familiares y/o solicitantes del servicio funerario.

CE3.6 Comprobar la firma de la documentación que acompaña la entrega de las cenizas y/o restos del fallecido.

CE3.7 Custodiar y guardar la información y documentación asociada a la prestación del servicio funerario de acuerdo con la normativa sobre protección de datos.

C4: Realizar el presupuesto, la factura y el cobro del servicio funerario.

CE4.1. Elaborar el presupuesto del servicio funerario atendiendo a la demanda del solicitante y atendiendo las características del servicio.

- CE4.2 Presentar el presupuesto al solicitante desglosando los distintos conceptos.
- CE4.3 Recabar la firma y autorización del presupuesto acordado.
- CE4.4 Elaborar la factura del servicio funerario, emitiéndola de conformidad con el presupuesto aceptado.
- CE4.5 Realizar el cobro del importe de la prestación del servicio funerario.
- CE4.6 Realizar el arqueo de la caja siguiendo los protocolos de contabilidad.

C5: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

- CE5.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.
- CE5.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- CE5.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.
- CE5.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.
- CE5.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.
- CE5.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

Contenidos

1. Atención al usuario de Servicios Funerarios.

- Tipología del servicio funerario (Inhumación, traslado, Incineración, etc.).
- Peculiaridades del servicio funerario (Conservación temporal, embalsamamiento, exposición temporal).
- Seguros de deceso (Tipología, características, cobertura).
- Técnicas de comunicación con el usuario de servicios funerarios.
- Técnicas de marketing en servicios funerarios.
- Protocolos de actuación.
 - Cumplimiento.
 - Problemática.
 - Resolución de incidencias.
- Protocolo y operativa de las fases del servicio funerario.
 - Recepción.
 - Estancia en dependencias funerarias.
 - Despedidas.
 - Cremaciones.
 - Ceremonias.
- Técnicas de atención al cliente.

2. Tramitación operativa del servicio funerario.

- Prestaciones complementarias.
 - Tipología.
 - Características.
- Protocolos de actuación en la prestación de servicios funerarios.
- Coordinación de las distintas fases del servicio funerario.

3. Tramitación administrativa del servicio funerario.

- Elaboración de presupuestos.
- Elaboración de Facturas.
- Modalidades de pago del servicio funerario.
- Cumplimentación de formularios y documentación legal.
 - Protocolos de actuación.
 - Cumplimiento.
 - Problemática.
 - Resolución de incidencias.

- Tramitación de la documentación ante organismos competentes.
- Procesos administrativos post-mortem.
- Procedimientos de guarda y custodia relativos al servicio funerario.
 - Documentación.
 - Urnas.

4. Integración y comunicación en el centro de trabajo.

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF2008_2: Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional Servicios al consumidor de la familia profesional Servicios Socioculturales y a Comunidad. 	1 año	3 años
MF2009_2: Organizar las prestaciones de servicios funerarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional Servicios al consumidor de la familia profesional Servicios Socioculturales y a Comunidad. 	1 año	3 años
MF2010_2: Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias.	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. • Técnico Superior de la familia profesional Servicios Socioculturales y a la Comunidad. • Certificados de profesionalidad de nivel 3 del área profesional Servicios al consumidor de la familia profesional Servicios Socioculturales y a Comunidad. 	1 año	3 años

V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula polivalente	30	50

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4
Aula polivalente	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - Pizarras para escribir con rotulador. - Equipos audiovisuales. - Rotafolios. - Material de aula. - Mesa y silla para formador. - Mesas y sillas para alumnos. - Equipos audiovisuales. - PCs instalados en red, cañón de proyección e internet. - Software específico de la especialidad. - Pizarras para escribir con rotulador.

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

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

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

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