



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

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

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

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC2008_2: Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

| | |
|--|--------|
| Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF: | Firma: |
| Nombre y apellidos del asesor/a: NIF: | Firma: |



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

| <i>APP1: 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.</i> | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| APS1.1: 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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS1.2: 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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS1.3: 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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS1.4: 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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| APP2: 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. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| APS2.1: 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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS2.2: 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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS2.3: 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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS2.4: 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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS2.5: 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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS2.6: Informar de la prestación que se llevará a cabo sin coste, constatando las prestaciones que comprende. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS2.7: Enumerar las prestaciones demandadas fuera de la cobertura del seguro de deceso pidiendo la conformidad a los solicitantes y familiares para su contratación. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| APP2: 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. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| APS2.8: Comunicar el destino final de la persona fallecida a la persona solicitante y familiares para verificar que eligen libremente entre las opciones presentadas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| APP3: 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. | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| APS3.1: 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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS3.2: 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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS3.3: Recabar la autorización de la persona solicitante y familiares para que la empresa de servicios funerarios se haga cargo de la persona fallecida. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS3.4: 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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS3.5: 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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| APP3: <i>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.</i> | INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| APS3.6: 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. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| APS3.7: Efectuar el arqueo de la caja para entregar los documentos emitidos y el resultado del cobro efectuado a la persona superior responsable. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |