



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

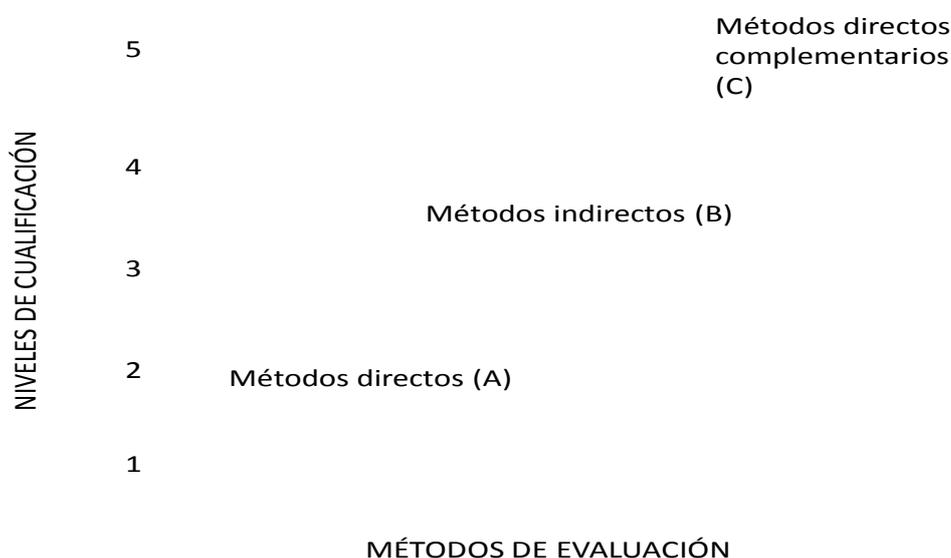
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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).