



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC2009_2: Organizar las prestaciones de servicios funerarios “

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

Código: SSC608_2

NIVEL: 2



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC2009_2: Organizar las prestaciones de servicios funerarios.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la organización de las prestaciones de servicios funerarios, y que se indican a continuación:

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

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



cumpliendo la normativa relacionada con la gestión del servicio funerario.

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

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

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



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

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

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

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

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

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2009_2: Organizar las prestaciones de servicios funerarios. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

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

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



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

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

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

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

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

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

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

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

1. En relación con los servicios funerarios deberá:

- 1.1 Comprender el sistema de la organización.



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

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

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

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.



En el caso de la UC2009_2: Organizar las prestaciones de servicios funerarios se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para organizar las prestaciones de servicios funerarios. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

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

Condiciones adicionales:

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

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

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



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

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



Escala A

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

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



Escala B

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

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



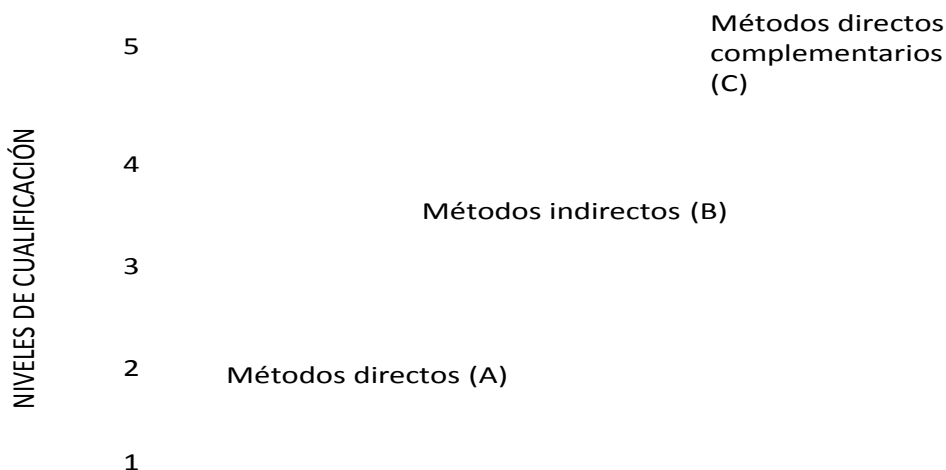
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

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

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

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



2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación no formal y no tenga experiencia en la organización de las prestaciones de servicios funerarios, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias, poniéndole en situaciones similares a las que se describen a continuación:
 - Durante la contratación de un servicio, la persona candidata deberá cumplimentar los documentos oficiales correspondientes al servicio funerario demandado, considerando los requisitos establecidos para cada organismo para su posterior presentación y tramitación.
 - Durante la resolución de un supuesto práctico de organización de un servicio funerario demandado, la persona candidata deberá identificar las necesidades de recursos materiales y humanos que intervienen en la realización de dicho servicio.
- f) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- g) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de



evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- h) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones: Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación. La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación. El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión. Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.
- i) La situación profesional de evaluación constará de una parte teórica y otra parte práctica (tres horas máximos entra las dos).