



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

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

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

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

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

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

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

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

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales principales y secundarias que intervienen en la organización de actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y personas usuarias., y que se indican a continuación:

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

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



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

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

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



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

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

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

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la UC2010_2: Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y personas usuarias. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Aplicación de técnicas de organización de protocolo funerario.

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



- Manejo y uso de equipos multimedia.

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

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

3. Gestión de la información del servicio funerario.

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

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

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

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

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

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



2. En relación con las personas usuarias:

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

3. En relación con otros aspectos deberá:

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

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

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

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

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

En el caso de la UC2010_2: Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y personas usuarias, se tiene una (o dos) situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:



1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia para realizar trabajos de organización de los actos de protocolo funerario y las actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y personas usuarias conforme a demandas y aplicando la normativa de protección de datos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

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

Condiciones adicionales:

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

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

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

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



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



<i>Aplicación de normativa de protección de datos</i>	<ul style="list-style-type: none">- Identificación de las medidas a tomar en la protección de datos aplicables a las actividades de organización de actos de protocolo funerario.- Aplicación de las medidas a tomar en la protección de datos en las actividades de organización de actos de protocolo funerario. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
---	--

Escala A

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

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



Escala B

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

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



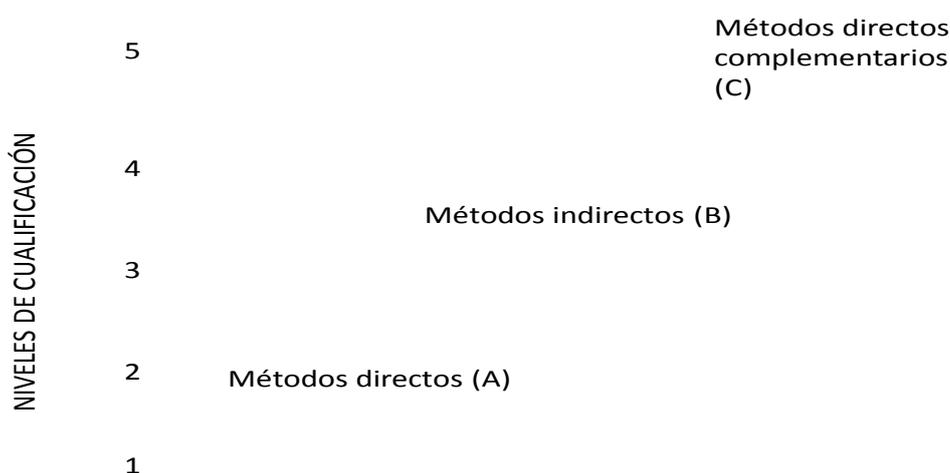
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección

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

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



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 actos de protocolo funerario y las actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y personas usuarias, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un/a profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias, poniéndole en situaciones similares a las que se describen a continuación:
 - Durante la organización de un acto de protocolo funerario, la persona candidata demostrará su capacidad para identificar los textos, música y otros elementos acordes con el servicio demandado.
 - Durante el acompañamiento a la familia durante la salida del servicio, la persona candidata explicará a la persona solicitante, familiares y personas usuarias el procedimiento a seguir.
- f) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- g) Esta Unidad de Competencia es de nivel 2. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba



práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo para su realización, cumpliéndose las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales.

- h) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.

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