



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP2009_2: Organizar las prestaciones de servicios funerarios”



Financiado por
la Unión Europea

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

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 los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP2009_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 (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) 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 que intervienen en organizar las prestaciones de servicios funerarios, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. Organizar la documentación legal, oficial e interna para la prestación del servicio funerario con precisión, cumpliendo la normativa relacionada con la gestión del servicio funerario,



Financiado por
la Unión Europea

garantizando la confidencialidad documental y la calidad en el proceso.

- 1.1 Los datos acerca de la identidad de la persona fallecida (D.N.I, tarjeta de residencia, pasaporte, entre otros) y cualquier otro documento necesario para la prestación del servicio funerario (certificado de defunción, orden de recogida, entre otros) se recogen para cumplimentar la documentación vinculada a la prestación del servicio funerario, verificando con la persona solicitante y/o familiares que los datos se ajustan a la documentación presentada.
- 1.2 Los datos obtenidos de la persona solicitante y/o familiares y de la persona fallecida se introducen en los sistemas de información y/o formularios de la empresa, informática y/o manualmente, para su tratamiento en fases posteriores de la prestación del servicio funerario, atendiendo a la normativa de protección de datos, garantizando la confidencialidad de los mismos.
- 1.3 Los documentos oficiales correspondientes a la prestación del servicio funerario (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) se cumplimentan, considerando los requisitos establecidos por cada organismo para su posterior presentación y tramitación.
- 1.4 La firma de la persona solicitante/declarante se plasma en los documentos de la prestación del servicio funerario que lo precisen, para dar validez y tramitar los que acompañan a la persona fallecida, evitando errores y demoras.
- 1.5 Los documentos oficiales (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) se entregan con celeridad, vía telemática a ser posible, a las Administraciones Públicas y a otros organismos implicados en el desarrollo del servicio funerario demandado para obtener las autorizaciones correspondientes evitando errores y demoras.
- 1.6 Los documentos oficiales (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) se recogen en lugar y forma en que determine la Administración, distribuyendo los mismos según los protocolos de la empresa, para la prestación del servicio funerario.
- 1.7 La información y documentación asociada a la prestación del servicio funerario se guarda, custodiándola y aplicando la normativa sobre protección de datos para garantizar la confidencialidad de los mismos.

2. Determinar los textos a incorporar en los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otras), la ornamentación (coronas, flores, cirios, entre otros) y otras prestaciones complementarias (coches de duelo o acompañamiento, servicios de acompañamiento musical, catering en sala-velatorio, entre otros), teniendo en cuenta las demandas de la persona solicitante y/o familiares, para garantizar la calidad del servicio funerario.

- 2.1 Los textos a incorporar en los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otros) y la ornamentación (coronas, flores, cirios, entre otros) se concretan con la persona solicitante y/o familiares, evitando y revisando errores tipográficos, para su elaboración posterior.
- 2.2 Los documentos de petición de los textos de los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otros) y la ornamentación (coronas, flores, cirios, entre otros) se elaboran, de forma manual y/o informática, para remitirlos a sus destinos, de acuerdo con lo acordado con la persona solicitante y/o familiares, siguiendo los protocolos establecidos con los proveedores del servicio funerario.
- 2.3 La elaboración de los textos de los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otros) y la ornamentación (coronas, flores, cirios, entre otros) y otras prestaciones complementarias (coches de duelo o acompañamiento, servicios de acompañamiento musical, catering en sala-velatorio, entre otros) se verifican, siguiendo lo establecido en la demanda de la persona solicitante y/o familiares para evitar errores.
- 2.4 Los errores detectados en los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otros) y la ornamentación (coronas, flores, cirios, entre otros) y otras prestaciones complementarias (coches de duelo o acompañamiento, servicios de acompañamiento musical, catering en sala-velatorio, entre otros) se subsanan, siguiendo los protocolos de la empresa de servicio funerario antes de que sean percibidos por la persona solicitante y/o familiares, para garantizar la calidad del mismo.

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

- 3.1 Las necesidades de recursos materiales y humanos necesarios para la prestación del servicio funerario demandado se comunican a la persona superior responsable, siguiendo los protocolos de la empresa para que se asignen según las necesidades del mismo.
- 3.2 La disponibilidad de las instalaciones de la demanda del servicio funerario (tanatorios, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros) se verifica, siguiendo los protocolos de la empresa para la organización de la prestación según la demanda de la persona solicitante y/o familiares.
- 3.3 La comunicación a los distintos departamentos que intervienen en la prestación del servicio funerario demandado se documenta informática y/o manualmente, siguiendo los protocolos de la empresa, para que quede constancia documental del trámite turno a turno y que la persona responsable tenga la información sobre el servicio demandado para concluir los trámites de la organización de dicho servicio.

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

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 los elementos de la competencia del ECP2009_2: **Organizar las prestaciones de servicios funerarios**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

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

- Documentación necesaria para la prestación del servicio funerario. Identidad de la persona fallecida (DNI, tarjeta de residencia, pasaporte, entre otros). Documentación relacionada con la defunción (certificado de defunción, orden de recogida, entre otros). Documentación oficial, legal e interna vinculada al servicio funerario. Tramitación de documentación oficial, legal e interna ante organismos competentes. Tratamiento manual e informático de la documentación. Protocolo de calidad del servicio funerario. Normativa sobre protección de datos. Normativa sobre prevención de riesgos laborales, medioambiental y sanidad mortuoria.

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. Protocolos. Criterios de calidad en la elaboración de textos vinculados a la prestación del servicio funerario.

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

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

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:

- Demostrar un buen hacer profesional.
- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
- Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

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 del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

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 del "ECP2009_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, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. 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.
3. Desarrollar la actividad aplicando la normativa de confidencialidad, sanidad mortuoria y calidad en el proceso.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

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

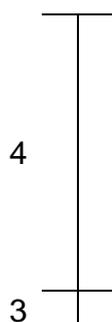
Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

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

Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Rigor para gestionar 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>Eficacia para coordinar 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>Desarrollar 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 desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A



Para gestionar la documentación legal, oficial e interna de la prestación del servicio funerario, recoge los 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.

	<p><i>Para gestionar la documentación legal, oficial e interna de la prestación del servicio funerario, recoge los 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. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para gestionar la documentación legal, oficial e interna de la prestación del servicio funerario, recoge los 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. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i></p>
1	<p><i>No gestionar la documentación legal, oficial e interna de la prestación del servicio funerario.</i></p>

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

Escala B

4	<p><i>Para coordinar la prestación de los servicios funerarios con los departamentos intervinientes en el mismo, 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></p>
3	<p><i>Para coordinar la prestación de los servicios funerarios con los departamentos intervinientes en el mismo, 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. La persona candidata, comete ligeras irregularidades que no alteran al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para coordinar la prestación de los servicios funerarios con los departamentos intervinientes en el mismo, 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</i></p>

	<i>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. La persona candidata, comete amplias irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No coordina la prestación de los servicios funerarios con los departamentos intervinientes en el mismo.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

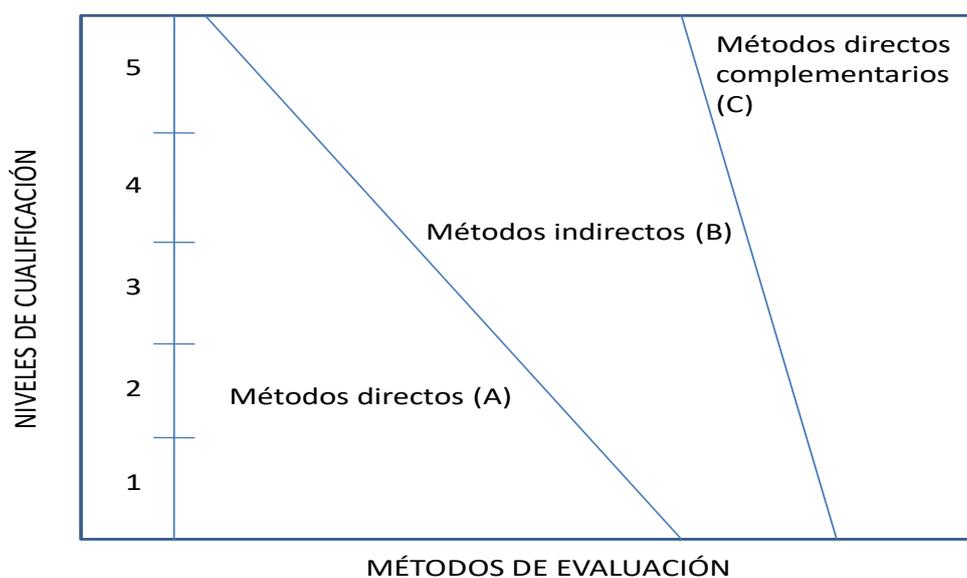
La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias 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).



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 del ECP. 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 una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el



Financiado por
la Unión Europea

desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. 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 el proceso de Organizar 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 el ECP, 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 los elementos de la competencia 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 o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) 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.
- f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "X" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo

explicitado por la persona candidata se complementa con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) 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.