

Estándar de competencias profesionales

Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro

Familia Profesional	Servicios Socioculturales y a la Comunidad
Nivel	2
Código	ECP2008_2
Estado	BOE
Publicación	Orden EFD/1394/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Atender a la persona solicitante y/o familiar de prestaciones de servicios funerarios, identificando las características de la demanda, para ofrecer un servicio de información que cumpla los protocolos de calidad y los requerimientos del/a mismo/a.

IC1.1 Los servicios funerarios se presentan a la persona solicitante y/o familiares siguiendo los protocolos de calidad del servicio, para generar una relación de cordialidad y confianza con los/as mismos/as, facilitando la recepción de información en función de la tipología del servicio demandado (defunción, traslado de restos, reducción, entre otros).

IC1.2 La/s persona/s solicitantes y/o familiares se atienden en diferentes lugares (oficinas funerarias, tanatorios, crematorios, cementerios, lugares de culto, domicilios, entre otros) realizando los desplazamientos requeridos para la prestación del servicio funerario.

IC1.3 Las características de la demanda se determinan informando a la persona solicitante y/o familiar sobre la oferta del servicio funerario que existe para satisfacer sus necesidades.

IC1.4 La información sobre instalaciones y horarios de la oferta del servicio funerario a los que la persona solicitante y/o familiares puede optar (tanatorios, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros) se ofrece asegurando la disponibilidad de los mismos para prestar un servicio funerario de calidad.

IC1.5 Las instalaciones (tanatorio, sala velatorio, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros) se muestran a la persona solicitante y/o familiares siguiendo los protocolos de la empresa, para que se familiaricen con el entorno y con los servicios funerarios disponibles.

IC1.6 La información requerida por las personas solicitantes y/o familiares se ofrece con agilidad, garantizando que no se producen esperas innecesarias para prestar un servicio funerario de calidad.

EC2 Recoger las demandas de la persona solicitante y/o familiar, informando sobre las características del servicio funerario requerido y sobre la oferta existente para responder a su demanda, teniendo en cuenta la cobertura de la póliza de seguro de deceso, en caso de que la hubiera.

IC2.1 Los servicios funerarios se presentan a las personas solicitantes y/o familiares siguiendo los protocolos de calidad del servicio, para generar una relación de cordialidad y confianza con los/as mismos/as, facilitando asesoramiento en función de la tipología del servicio demandado (defunción, traslado de restos, reducción, entre otros) y de la oferta existente en la empresa para responder a la demanda.

IC2.2 La información y los datos de la persona solicitante y/o familiares se recogen en un documento establecido al efecto, de forma manual y/o informática, para el registro del posterior servicio funerario, atendiendo a la normativa de protección de datos y garantizando la confidencialidad de los mismos.

IC2.3 La demanda de la persona solicitante y/o familiares se recoge en un documento establecido al efecto, siguiendo la guía de conformación del servicio funerario, de forma manual y/o 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.

IC2.4 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), se facilitan por la persona solicitante/declarante para proceder a la tramitación del servicio, atendiendo a la normativa de protección de datos garantizando la confidencialidad de los mismos.

IC2.5 La correspondencia entre la identidad de la persona fallecida y la documentación relacionada con su defunción se contrasta para comprobar que no existe inconveniente en la realización del servicio solicitado, atendiendo a los requisitos legales vinculados al servicio funerario.

IC2.6 La existencia y cobertura de la póliza de seguro de deceso que cubra la prestación del servicio funerario demandado se comprueban a través de la documentación presentada por la persona solicitante/declarante, para informar de la prestación que se llevará a cabo sin coste,

constatando que comprende que otras prestaciones demandadas fuera de la cobertura del seguro de deceso se cobrarán.

IC2.7 Las prestaciones demandadas fuera de la cobertura del seguro de deceso se enumeran, corroborando la conformidad del/a solicitante y/o familiares para su contratación.

IC2.8 El destino final de la persona fallecida se comunica a la persona solicitante y/o familiares para verificar que eligen libremente entre las opciones presentadas, informando de los requisitos legales que sean aplicables en función del tipo de prestación de servicio funerario.

EC3 Organizar los recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en el servicio funerario demandado por la persona solicitante y/o familiares, obteniendo la conformidad del mismo en la presentación de los servicios funerarios contratados, para la elaboración del presupuesto y realización de las actividades de cobro.

IC3.1 El presupuesto del servicio funerario pactado con la persona solicitante y/o familiar se elabora, de forma manual y/o informática, teniendo en cuenta los recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en el servicio funerario demandado para la comprobación por parte de la persona solicitante y/o familiar y el registro del mismo.

IC3.2 Los conceptos incluidos en el presupuesto y los precios de cada prestación pactada se presentan a la persona solicitante y/o familiar, 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.

IC3.3 La autorización que la persona solicitante y/o familiar firma para que la empresa de servicios funerarios se haga cargo de la persona fallecida se corrobora, atendiendo a la comprensión de los compromisos que se adquieren al firmar la misma para poder iniciar la prestación del servicio funerario.

IC3.4 La factura del servicio funerario se elabora, de forma manual y/o informática, emitiéndola conforme al presupuesto aceptado por la persona solicitante y/o familiar y la prestación contratada, para su entrega y consecuente abono.

IC3.5 El importe de la prestación del servicio funerario se cobra, siguiendo los protocolos de la empresa, para saldar los compromisos de pago de la persona solicitante y/o familiar adquiridos al aceptar el presupuesto.

IC3.6 La caja se arquea, siguiendo los protocolos de la empresa vinculados a la contabilidad, para entregar los documentos emitidos y el resultado del cobro realizado a la persona superior responsable.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Medios de transporte. Formularios. Tecnologías de la Información y de Comunicación (TIC). Recibos Facturas Presupuestos. Folletos con la información sobre la prestación de los servicios funerarios y las ofertas del mismo.

Información utilizada o generada

Guía de conformación del servicio funerario. Normativa sobre protección de datos de carácter personal. Normativa sobre prevención de riesgos laborales, medioambientales y sanidad mortuoria. Protocolos de calidad del servicio funerario. Información sobre instalaciones y medios vinculados con el servicio funerario. Documentación específica vinculada a los servicios funerarios (pólizas de seguro, entre otras). Información y documentación facilitada por el solicitante (D.N.I de la persona fallecida, certificado de defunción, entre otros). Información multicultural y multiconfesional sobre rituales funerarios.