

Estándar de competencias profesionales

Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias

Familia Profesional	Servicios Socioculturales y a la Comunidad
Nivel	2
Código	ECP2010_2
Estado	BOE
Publicación	Orden EFD/1394/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Organizar los actos funerarios, siguiendo los protocolos de la empresa y las demandas de la persona solicitante y/o familiares, usos y costumbres del lugar, además de la normativa aplicable sobre honores y precedencias, para conseguir la personalización del acto de acuerdo con la información que se tiene de la persona fallecida y los criterios de calidad del servicio funerario.
- IC1.1** La información sobre la persona fallecida (creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades, entre otros) se recaba a través de los datos aportados por la persona solicitante, familiares y/o amigos/as, teniendo en cuenta las demandas de la persona solicitante y/o familiares para adaptar las exequias y ofrecer un servicio funerario personalizado y de calidad.
- IC1.2** Los textos que se leen en la ceremonia se preparan con antelación, incorporando aquellos que preservan la memoria de la persona fallecida para dar respuesta a la demanda de la persona solicitante, familiares y/o amigos/as y ofrecer un servicio funerario personalizado y de calidad.
- IC1.3** La colocación de asistentes al funeral se establece de acuerdo al criterio de la persona solicitante y familiares, teniendo en cuenta las costumbres y tradiciones del lugar, además de la normativa aplicable sobre precedencias.

- IC1.4** La música y otros elementos (audiovisuales, multimedia, entre otros) que pueden acompañar a la ceremonia se preparan con antelación incorporando aquellas peticiones que preservan la memoria de la persona fallecida para dar respuesta a la demanda de la persona solicitante, familiares y/o amigos/as y ofrecer un servicio funerario personalizado y de calidad.
- IC1.5** El consentimiento de la persona solicitante y/o familiares se obtiene en relación con cada uno de los elementos incorporados en la ceremonia asegurando que responde a sus demandas para evitar errores.
- IC1.6** Los textos, música y otros elementos (iluminación, elementos multimedia, entre otros) personalizados para su incorporación en la ceremonia se comunican a la persona oficiante para que los contemple en la misma, favoreciendo el contacto con la persona solicitante, familiares y/o amigos/as, facilitando la personalización de la misma.
- IC1.7** La información recabada sobre la persona fallecida, sus creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades se guarda, custodiándola y aplicando la normativa sobre protección de datos para garantizar la confidencialidad de los mismos.
- EC2** Asistir a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias, informando sobre las fases del servicio funerario demandado, para evitar la descoordinación entre estas, mostrando interés en la asistencia que se da en la fase de traslado desde el domicilio mortuorio al destino final.
- IC2.1** Las instalaciones acordadas en la prestación del servicio funerario (tanatorio, sala velatorio, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros), los elementos de uso no evidente (aparcamiento, oratorio, entre otros) y el personal de contacto de la empresa se muestran a la persona solicitante y/o familiares para que se familiaricen con el entorno, garantizando una asistencia permanente hacia los/as mismos/as.
- IC2.2** Las instalaciones contratadas en el servicio funerario se comprueban, verificando que reúnen las condiciones indicadas según la normativa sobre prevención de riesgos laborales, medioambientales y sanidad mortuoria, para garantizar la seguridad tanto de los trabajadores o trabajadoras como de las personas usuarias.
- IC2.3** La salida de la persona solicitante, familiares y personas usuarias de cada una de las fases del servicio funerario se realiza dando indicaciones a los/as mismos para que el cortejo se desarrolle según el protocolo funerario del acto y la demanda de los/as mismos/as.
- IC2.4** El acompañamiento y acomodación de la persona solicitante, familiares y personas usuarias en cada una de las fases del servicio funerario se realiza para evitar la descoordinación entre las mismas atendiendo al protocolo funerario del acto y a la demanda de los/as mismos/as.
- IC2.5** El acompañamiento a la persona solicitante, familiares y personas usuarias se realiza mostrando especial interés en la fase de traslado de la persona fallecida desde el domicilio

mortuorio hasta el destino final, comprobando que estén presentes y preparados tanto todas las personas usuarias como la documentación que acompaña a la persona fallecida.

IC2.6 El acompañamiento a todos los/as asistentes que deseen presenciar la inhumación de la persona fallecida (cremación, sepulcro, nicho, entre otros) se realiza, explicando el proceso y atendiendo al protocolo funerario del acto y a la demanda de los/as mismos/as para garantizar la calidad del servicio funerario.

EC3 Mantener la comunicación con la persona solicitante, familiares y personas usuarias hasta la finalización del servicio funerario para detectar necesidades, ofreciendo un servicio funerario de calidad.

IC3.1 La comunicación con la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias se mantiene en todo momento hasta la finalización de la prestación del servicio funerario para detectar nuevas necesidades, verificando que las indicaciones e información dada se han comprendido.

IC3.2 La atención de las sugerencias, quejas y/o reclamaciones de la persona solicitante, familiares y personas usuarias se realiza en el menor tiempo posible para solucionar cualquier incidencia siguiendo los protocolos de la empresa y garantizando la calidad del servicio funerario.

IC3.3 La documentación vinculada a la prestación del servicio funerario (título de derecho funerario, certificado de esparcimiento de cenizas, memoriales, entre otros) se entrega a la persona solicitante o familiares de la persona fallecida una vez finalizado el servicio, informando de la documentación, diligencia o gestión que se deba tramitar después (declaración de herederos, solicitud de jubilaciones, entre otros) para facilitar la potencial actividad legal que se derive de la misma.

IC3.4 Los relicarios, memoriales y/o la urna con las cenizas, en caso de incineración, se entregan a la persona solicitante o familiares de la persona fallecida una vez terminado el servicio funerario, junto con el certificado de veracidad del acto y el justificante de entrega, verificando que se firman ambos documentos para finalizar la prestación del servicio funerario de conformidad con las personas solicitantes y familiares.

IC3.5 La información recabada y generada durante la tramitación del servicio funerario se guarda en papel y/o soporte informático custodiándola y aplicando la normativa sobre protección de datos para garantizar la confidencialidad de los mismos.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Formularios. Tecnologías de la Información y de Comunicación (TIC). Comunicación con la persona solicitante/demandante y/o familiares. Demanda del servicio funerario. Instalaciones funerarias (tanatorio, sala velatorio, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros).

Información utilizada o generada

Normativa sobre protección de datos. Protocolos de calidad del servicio funerario. Instalaciones y medios vinculados con el servicio funerario. Documentación específica vinculada a los servicios funerarios. Información y documentación facilitada por la persona solicitante (D.N.I de la persona fallecida, certificado de defunción, entre otros). Normativa sobre prevención de riesgos laborales, medioambientales y sanidad mortuoria.