

## CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

### Atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios

<i>Familia Profesional:</i>	<b><i>Servicios Socioculturales y a la Comunidad</i></b>
<i>Nivel:</i>	<b><i>2</i></b>
<i>Código:</i>	<b><i>SSC608_2</i></b>
<i>Estado:</i>	<b><i>BOE</i></b>
<i>Publicación:</i>	<b><i>RD 1035/2011</i></b>

### Competencia general

Realizar trabajos de atención e información en la demanda de prestación de servicios funerarios, tanto en la contratación y prestación del mismo, como durante su desarrollo, atendiendo de manera personalizada las demandas de los/as solicitantes, familiares y/o personas usuarias y organizando la prestación y los actos de protocolo del servicio funerario aplicando criterios de calidad.

### Unidades de competencia

- UC2008\_2:** Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro.
- UC2010\_2:** Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias.
- UC2009\_2:** Organizar las prestaciones de servicios funerarios.

### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el sector funerario, tanto en organismos e instituciones del ámbito público como privado, por cuenta ajena o de forma autónoma. Su actividad se desarrolla bajo la supervisión de la persona superior responsable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

#### Sectores Productivos

Se ubica dentro del sector funerario tanto en tanatorios como en funerarias y en otros sectores de ámbito sanitario y de investigación tales como en centros sanitarios, centros anatómico-forenses, centros geriátricos, bancos de tejidos y donaciones de órganos y centros de investigación.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Asesor de ventas de productos y servicios funerarios
- Asistente de gestión funeraria
- Agente de contratación de servicios funerarios
- Auxiliar de gestión funeraria
- Auxiliar de protocolos de servicios funerarios
- Auxiliar de asistencia de servicios funerarios

## Formación Asociada ( 270 horas )

### Módulos Formativos

- MF2008\_2:** Atención e información de la demanda de prestación de servicios funerarios y realización de las operaciones de cobro. ( 90 horas )
- MF2010\_2:** Organización de los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias. ( 90 horas )
- MF2009\_2:** Organización de las prestaciones de servicios funerarios. ( 90 horas )

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1

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

Nivel: 2  
Código: UC2008\_2  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Realizar la atención 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.

**CR1.1** La presentación de los servicios funerarios a la persona solicitante y/o familiares se realiza 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).

**CR1.2** La atención a la/s persona/s solicitantes y/o familiares se presta en diferentes lugares (oficinas funerarias, tanatorios, crematorios, cementerios, lugares de culto, domicilios, entre otros) realizando los desplazamientos requeridos para la prestación del servicio funerario.

**CR1.3** Las características de la demanda se identifican informando a la persona solicitante y/o familiar sobre la oferta del servicio funerario que existe para satisfacer sus necesidades.

**CR1.4** 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.

**CR1.5** 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.

**CR1.6** 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.

**RP2:** 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.

**CR2.1** La presentación de los servicios funerarios a las personas solicitantes y/o familiares se realiza 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.

**CR2.2** 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.

**CR2.3** 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.

**CR2.4** 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), es facilitada 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.

**CR2.5** 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.

**CR2.6** La comprobación de la existencia y cobertura de la póliza de seguro de deceso que cubra la prestación del servicio funerario demandada se realiza 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.

**CR2.7** 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.

**CR2.8** 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.

**RP3:** 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 mismos en la presentación de los servicios funerarios contratados, para la elaboración del presupuesto y realización de las actividades de cobro.

**CR3.1** 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.

**CR3.2** 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.

**CR3.3** 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.

**CR3.4** La factura del servicio funerario se elabora, de forma manual y/o informática, emitiéndola de conformidad con el presupuesto aceptado por la persona solicitante y/o familiar y la prestación contratada, para su entrega y consecuente abono.

**CR3.5** El cobro del importe de la prestación del servicio funerario se realiza siguiendo los protocolos de la empresa, para saldar los compromisos de pago de la persona solicitante y/o familiar alcanzados al aceptar el presupuesto.

**CR3.6** El arqueo de la caja se realiza, 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

### 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.

### Productos y resultados

Atención e información a las personas solicitantes y/o familiares de servicios funerarios. Atención a la demanda de las personas solicitantes y/o familiares de servicios funerarios. Recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en el servicio funerario, organizados. Expediente de tramitación de la gestión del servicio. Facturación y cobro.

### Información utilizada o generada

Guía de conformación del servicio funerario. Normativa sobre protección de datos de carácter personal. Normativa 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.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 2

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

Nivel: 2  
Código: UC2010\_2  
Estado: BOE

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Organizar y/o preparar los actos de protocolo funerario siguiendo los protocolos de la empresa y las demandas de la persona solicitante y/o familiares 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.

**CR1.1** 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.

**CR1.2** 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.

**CR1.3** 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.

**CR1.4** 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.

**CR1.5** 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 y facilitando la personalización de la misma.

**CR1.6** La información recabada sobre la persona fallecida, sus creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades se guarda y custodia aplicando la normativa sobre protección de datos para garantizar la confidencialidad de los mismos.

**RP2:** Asistir a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias, informando sobre las fases del servicio funerario demandado, para evitar la descoordinación entre éstas y mostrando interés en la asistencia que se da en la fase de traslado del domicilio mortuorio al destino final.

**CR2.1** 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.

**CR2.2** Las instalaciones contratadas en el servicio funerario se comprueban, verificando que reúnen las condiciones indicadas según la normativa de riesgos laborales, medioambientales y sanidad mortuoria, para garantizar la seguridad tanto de los trabajadores o trabajadoras como de las personas usuarias.

**CR2.3** 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.

**CR2.4** 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.

**CR2.5** 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.

**CR2.6** 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.

**RP3:** 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.

**CR3.1** 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.

**CR3.2** 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.

**CR3.3** 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.

**CR3.4** 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.

**CR3.5** Toda la información recabada y generada durante la tramitación del servicio funerario se guarda en papel y/o soporte informático y custodia aplicando la normativa sobre protección de datos para garantizar la confidencialidad de los mismos.

## Contexto profesional

### 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).

### Productos y resultados

Organización y/o preparación de actos de protocolo funerario. Atención a las personas solicitantes y/o familiares de servicios funerarios. Asesoramiento a las personas solicitantes y/o familiares de servicios funerarios. Recogida de la demanda de las personas solicitantes y/o familiares de servicios funerarios. Recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en el servicio funerario. Expediente de tramitación de la gestión del servicio.

### 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 riesgos laborales, medioambientales y sanidad mortuoria.



## UNIDAD DE COMPETENCIA 3

### Organizar las prestaciones de servicios funerarios.

Nivel: 2  
Código: UC2009\_2  
Estado: BOE

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización

**RP1:** Solicitar y 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, garantizando la confidencialidad documental y la calidad en el proceso.

**CR1.1** 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.

**CR1.2** 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.

**CR1.3** 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.

**CR1.4** 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 documentos que acompañan a la persona fallecida, evitando errores y demoras.

**CR1.5** Los documentos oficiales (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) se entregan con celeridad 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.

**CR1.6** Los documentos oficiales (licencia de enterramiento, permiso de traslado, entre otros) se recogen en el lugar y la forma en que determine la Administración, distribuyendo los mismos según los protocolos de la empresa, para la prestación del servicio funerario.

**CR1.7** La información y documentación asociada a la prestación del servicio funerario se guarda y custodia aplicando la normativa sobre protección de datos para garantizar la confidencialidad de los mismos.

**RP2:** 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.

**CR2.1** 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.

**CR2.2** 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.

**CR2.3** 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.

**CR2.4** 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.

**RP3:** 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.

**CR3.1** 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.

**CR3.2** 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.

**CR3.3** 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 y la persona superior responsable tenga la información sobre el servicio demandado para concluir los trámites de la organización de dicho servicio.

**CR3.4** 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.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Formularios. Tecnologías de la Información y de Comunicación (TIC). Proveedores del servicio funerario. Organismos oficiales. Instalaciones funerarias (tanatorios, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros).

### Productos y resultados

Solicitud y organización de la documentación que acompaña a la persona fallecida. Determinación de los textos a incorporar en los elementos del servicio funerario que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otras) y lo ornamentan (coronas, flores, cirios, entre otros). Determinación de prestaciones complementarias (coches de duelo o acompañamiento, servicios de acompañamiento musical, catering en sala-velatorio, entre otros). Recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en el servicio funerario. Organización de la demanda del servicio funerario. Expediente de tramitación de la organización del servicio funerario.

### Información utilizada o generada

Normativa sobre protección de datos. Protocolos de calidad del servicio funerario. Protocolos de tramitación documental en la empresa. Instalaciones y medios vinculados con el servicio funerario. Documentación específica vinculada a los servicios funerarios. Documentación oficial vinculada al servicio funerario. Información y documentación facilitada por el solicitante (D.N.I de la persona fallecida, certificado de defunción, entre otros).

## MÓDULO FORMATIVO 1

Atención e información de la demanda de prestación de servicios funerarios y realización de las operaciones de cobro.

Nivel:	2
Código:	MF2008_2
Asociado a la UC:	UC2008_2 - Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Aplicar procesos de atención a las personas solicitantes y/o familiares de prestaciones de servicios funerarios, teniendo en cuenta protocolos de calidad y las características de las demandas de los mismos.

**CE1.1** Explicar el proceso de comunicación con la persona solicitante y/o familiares de la prestación de un servicio funerario, atendiendo a criterios de calidad y al establecimiento de una relación de cordialidad y confianza.

**CE1.2** Enumerar los distintos lugares donde se puede ofrecer información sobre un servicio funerario en función de las posibles demandas de las personas solicitante y/o familiares y los desplazamientos que pueden realizarse al efecto.

**CE1.3** En un supuesto práctico de atención a la persona solicitante y/o familiares de prestaciones de servicios funerarios atendiendo a un folleto con ofertas del servicio funerario de una empresa:

- Enumerar las características de las posibles demandas en función de la oferta existente.
- Enumerar las instalaciones del servicio funerario que podrían enseñarse a la persona solicitante y/o familiares atendiendo a las posibles demandas.
- Cumplimentar los documentos establecido al efecto, de forma manual e informática, identificando la tipología de servicio funerario que se puede ofertar (defunción, traslado de restos, reducción entre otros).
- Identificar la información que se le puede ofrecer a la persona solicitante y/o familiares de prestaciones de servicios funerarios.

**C2:** Determinar la demanda de personas solicitantes y/o familiares atendiendo a la oferta de la prestación de servicios funerarios y a la existencia de póliza de seguro de deceso.

**CE2.1** Identificar la información a recabar para proceder a la tramitación del servicio funerario demandado atendiendo a protocolos de calidad.

**CE2.2** Identificar los requisitos legales al tipo de prestación de servicio funerario atendiendo al destino final demandado.

**CE2.3** En un supuesto práctico en el que se presenta la demanda de un servicio funerario:

- Identificar los datos que se le piden a la persona solicitante y/o familiar con respecto a la demanda según la guía de conformación del servicio funerario.
- Enumerar los datos personales que se le piden a la persona solicitante y/o familiar.

- Identificar los datos que se solicitan a la persona solicitante y/o familiar con respecto a la persona fallecida.
- Explicar el proceso de verificación de correspondencia entre la identidad de la persona fallecida y la documentación relacionada con su defunción.

**CE2.4** En un supuesto práctico en la que se presenta una demanda de un servicio funerario junto a una póliza de seguro de deceso:

- Comprobar la cobertura de la póliza de seguro de deceso.
- Enumerar las prestaciones del servicio funerario demandado que entran en la cobertura.
- Enumerar las prestaciones del servicio funerario demandado que quedan fuera de la cobertura.

**C3:** Especificar recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en la prestación de un servicio funerario, elaborando un presupuesto y realizando actividades de cobro.

**CE3.1** Citar las instalaciones funerarias a las que la familia puede optar en función de las características de la demanda del servicio funerario.

**CE3.2** En un supuesto práctico de elaboración de un presupuesto teniendo en cuenta los recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos demandados en la prestación de un servicio funerario:

- Elaborar un presupuesto, de forma manual e informática, desglosando los conceptos que entran a formar parte del mismo, incluyendo el precio tanto de las prestaciones que están cubiertas por las pólizas de deceso como las que están suplidas por la misma.
- Describir el proceso de comunicación con la persona solicitante y/o familiares en el que se le explica los compromisos adquiridos con la aceptación del presupuesto.

**CE3.3** En un supuesto práctico de elaboración de una factura teniendo en cuenta los recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos demandados en la prestación de un servicio funerario y realización de las actividades de cobro de la misma:

- Elaborar la factura correspondiente a un servicio funerario y emitirla de forma manual e informática, de conformidad con un presupuesto previo.
- Cobrar el importe de la prestación del servicio funerario en función de los protocolos establecidos por la empresa.
- Realizar el arqueo de la caja siguiendo protocolos de empresa vinculados a la contabilidad.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3; C2 respecto a CE2.3 y CE2.4; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

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.

Tratar al cliente o clienta con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes y clientas.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.  
Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.  
Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura y precisa.

## Contenidos

### 1 Atención a la persona solicitante y/o familiares de servicios funerarios

Técnicas de comunicación y habilidades sociales. Formas de comunicación con la persona solicitante y/o familiares del servicio funerario. Elaboración del proceso de duelo.  
Técnicas de venta asociados al servicio funerario.  
Instalaciones, horarios y oferta de servicios funerarios.  
Documentación vinculada a la atención de la persona solicitante y/o familiares de servicios funerarios. Tratamiento manual e informático de la documentación.  
Protocolo de calidad del servicio funerario.

### 2 Oferta de productos y servicios funerarios

Tipología de productos y servicios funerarios. Características y clases.  
Pólizas de seguros de decesos. Interpretación y coberturas.  
Documentación vinculada a la oferta de productos y servicios funerarios, Tratamiento manual e informático de la documentación. Guía de conformación 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).  
Normativa de prevención de riesgos laborales, medioambiental y sanidad mortuoria.

### 3 Recursos humanos, medios materiales, instalaciones y elementos que intervienen en un servicio funerario

Instalaciones y medios vinculados con el servicio funerario.  
Elaboración de presupuesto y facturación en un servicio funerario. Conceptos. Póliza de deceso. Coberturas. Tratamiento manual e informático de la documentación.  
Documentación necesaria para la prestación del servicio. Autorización y compromisos de la persona solicitante y/o familiares.  
Actividades de cobro y arqueo de la caja.  
Formas de financiación y pago.  
Normativa sobre protección de datos.  
Protocolos de una empresa funeraria vinculados a la contabilidad.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la atención e información en la demanda de prestación de servicios funerarios y realización de las operaciones de cobro, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
  - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 2

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

Nivel:	2
Código:	MF2010_2
Asociado a la UC:	UC2010_2 - Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

### Capacidades y criterios de evaluación

**C1:** Aplicar técnicas de organización de protocolo funerario teniendo en cuenta la personalización del acto, protocolos de empresa y criterios de calidad del servicio funerario.

**CE1.1** Enumerar la información de la persona fallecida a recabar para adaptar las exequias según sus creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades.

**CE1.2** Identificar los elementos que se utilizan en la preparación de la monición de la ceremonia en función de posibles demandas de personas solicitantes y/o allegados del difunto.

**CE1.3** Reconocer el procedimiento de solicitud del consentimiento de la persona solicitante y/o familiar en relación con cada uno de los elementos incorporados en la ceremonia (textos, música, iluminación, multimedia, entre otros) vinculada al servicio funerario y su comunicación al oficiante.

**CE1.4** Identificar la información que se guarda y custodia por el personal funerario y la normativa que garantiza su confidencialidad.

**CE1.5** En un supuesto práctico de preparación/organización de una ceremonia funeraria en función de la demanda de un servicio funerario:

- Recabar información sobre la persona difunta, sus creencias, ritos y últimas voluntades a través de los datos aportados por la persona solicitante, familiares y/o amigos y amigas.
- Preparar los textos, música y otros elementos (iluminación, multimedia, entre otros) que se han consentido en la demanda.

**C2:** Determinar el proceso de asistencia a personas solicitantes, familiares y/o personas usuarias implicadas en las fases de la prestación del servicio funerario, mostrando interés en la fase de traslado del domicilio mortuorio y el destino final.

**CE2.1** Enumerar instalaciones vinculadas a la prestación del servicio funerario (tanatorio, sala velatorio, crematorios, cementerios, lugares de culto, entre otros) y describir el funcionamiento de los elementos de uso no evidente (aparcamiento, oratorio, entre otros) en función de los requerimientos de la misma.

**CE2.2** Identificar los parámetros a considerar en cuanto a condiciones indicadas en la normativa de riesgos laborales, medioambiental y sanidad mortuoria para garantizar la seguridad tanto de los trabajadores o trabajadoras como de las personas usuarias en relación a instalaciones y dependencias utilizadas en la prestación de servicios funerarios.



**CE2.3** Explicar el proceso de acompañamiento a la persona solicitante, familiares y/o amigos/as entre el domicilio mortuario y el destino final, de acuerdo a protocolos establecidos.

**CE2.4** En un supuesto práctico de acompañamiento a la familia durante las distintas fases de la prestación del servicio funerario, atendiendo al protocolo del acto funerario:

- Explicar el procedimiento a seguir para la salida de la sala de velatorio y acompañamiento al lugar de la ceremonia.
- Explicar el proceso de acomodación de la persona solicitante, familiares y personas usuarias en cada una de las fases del servicio funerario.
- Enumerar los criterios de comprobación de asistencia y preparación tanto de la persona solicitante, familiares y/o asistente como de la documentación que acompaña a la persona fallecida.
- Explicar los procesos de inhumación de la persona fallecida (mediante cremación, sepulcro, nicho, entre otros).

**C3:** Aplicar técnicas de comunicación que favorezcan el contacto con las personas solicitantes, familiares y personas usuarias hasta la finalización del servicio funerario, detectando posibles necesidades y siguiendo protocolos de empresa y criterios de calidad del servicio.

**CE3.1** Especificar técnicas de comunicación que faciliten el contacto con la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias de la prestación de servicios funerarios de manera continuada.

**CE3.2** Explicar el proceso de comunicación con la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias que permita atender las sugerencias, quejas y/o reclamaciones, siguiendo los protocolos de empresa y criterios de calidad del servicio.

**CE3.3** Describir la documentación a entregar a la persona solicitante y/o los familiares vinculada al servicio funerario (título de derecho funerario, certificado de esparcimiento de cenizas, memoriales, entre otros) y el momento de hacerlo.

**CE3.4** Identificar la documentación, diligencia o gestión que deba obtener o tramitar la persona solicitante y/o de la persona fallecida después del servicio funerario (declaración de herederos, solicitud de jubilaciones, entre otros) vinculada a la actividad legal que se derive de la misma.

**CE3.5** Identificar la información que se guarda y custodia por el personal funerario y la normativa que garantiza su confidencialidad.

**CE3.6** En un supuesto práctico de cremación contemplada en servicio funerario atendiendo a criterios de calidad:

- Documentar la entrega de relicarios, urnas y/o memoriales una vez finalizada la cremación.
- Enumerar los documentos necesarios para dar por finalizada la prestación del servicio funerario.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.4; C3 respecto a CE3.6.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

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.

Tratar al cliente o clienta con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes y clientas.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura y precisa.

## Contenidos

### 1 Técnicas de organización de protocolo funerario

Creencias, ritos y costumbres.

Protocolo funerario. Actos. Elementos que acompañan al acto (textos, música, multimedia, iluminación, entre otros).

Protocolos de empresas de servicio funerario relativas a protocolo funerario.

Protocolos de calidad del servicio funerario.

Documentación relativa a las ceremonias.

Normativa de protección de datos.

### 2 Atención a solicitantes, familiares y personas usuarias de servicios funerarios

Fases del servicio funerario.

Instalaciones vinculadas a la prestación del servicio funerario. Elementos de uso no evidente.

Protocolo de servicios funerario. Cortejo.

Acompañamiento y acomodación de las personas usuarias del servicio funerario. Fase de despedida de la persona fallecida. Proceso de duelo.

Protocolos de empresas de servicios funerarios relativos a la asistencia y acompañamiento de las personas usuarias.

Protocolos de calidad del servicio funerario.

Normativa de prevención de riesgos laborales, medioambiental y sanidad mortuoria aplicada a las instalaciones del servicio funerario.

### 3 Comunicación con las personas usuarias de servicios funerarios

Detección de necesidades de las personas usuarias de servicios funerarios.

Atención a sugerencias, quejas y/o reclamaciones de personas usuarias de servicios funerarios.

Documentación necesaria para la finalización del servicio funerario. Documentación legal vinculada a la finalización del servicio funerario.

Proceso de incineración. Elementos y documentación que se entrega al finalizar el proceso.

Tratamiento manual e informático de la documentación.

Normativa sobre protección de datos.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la organización de los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
  - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

## MÓDULO FORMATIVO 3

### Organización de las prestaciones de servicios funerarios.

Nivel:	2
Código:	MF2009_2
Asociado a la UC:	UC2009_2 - Organizar las prestaciones de servicios funerarios.
Duración (horas):	90
Estado:	BOE

#### Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de solicitud y organización de documentación legal, oficial e interna vinculada a la prestación del servicio funerario, teniendo en cuenta la normativa vinculada a la gestión del servicio funerario y de protección de datos, atendiendo a la calidad en el proceso.
- CE1.1** Identificar los datos y documentos necesarios para la prestación del servicio funerario indicando el proceso de validación de los mismos.
  - CE1.2** Explicar el proceso de tramitación de los documentos oficiales ante las Administraciones Públicas y otros organismos implicados en el desarrollo del servicio funerario.
  - CE1.3** Identificar la información que se guarda y custodia por el personal funerario y la normativa que posibilita garantizar su confidencialidad.
  - CE1.4** En un supuesto práctico de organización de documentación legal, oficial e interna para la prestación del servicio funerario con precisión, cumpliendo la normativa, garantizando su confidencialidad y garantizando la calidad en el proceso:
    - Introducir los datos tanto de la persona solicitante y/o familiares como de la persona fallecida en los sistemas de información y formularios de la empresa.
    - Cumplimentar los documentos oficiales correspondientes a la prestación del servicio de forma precisa, considerando los requisitos/protocolos establecidos por cada organismo para su posterior presentación y tramitación, autenticando los mismos.
- C2:** Elaborar textos a incorporar en los elementos del servicio funerarios que preservan la memoria de la persona fallecida (recordatorios, esquelas, entre otros) y lo ornamentan (coronas, flores, cirios, entre otros).
- CE2.1** Redactar 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) siguiendo los protocolos de la empresa.
  - CE2.2** Cumplimentar los documentos de petición de los textos de los elementos del servicio funerario, de forma manual e informática, teniendo en cuenta los requisitos de los proveedores.
  - CE2.3** En un supuesto práctico análisis de textos de los elementos del servicio que preservan la memoria de la persona fallecida y la ornamentan:
    - Corregir posibles errores en la solicitud de los mismos.
    - Corregir posibles errores en la recepción de los mismos.

**C3:** Determinar canales de comunicación con departamentos que intervienen en la realización de la prestación de servicios funerarios atendiendo a las características de demandas preestablecidas y a protocolos de calidad.

**CE3.1** Identificar las necesidades de recursos materiales y humanos a asignar en función de las características del servicio funerario demandado.

**CE3.2** Identificar la disponibilidad de las instalaciones demandas en el servicio funerario.

**CE3.3** En un supuesto práctico de comunicación con los departamentos que intervienen en un servicio funerario demandado, atendiendo a criterios de calidad y a protocolos de empresa:

- Identificar los departamentos que intervienen en dicha demanda.
- Identificar los protocolos de empresa para cada uno de los procesos de comunicación interdepartamental.
- Identificar los criterios de calidad aplicados al proceso de comunicación interdepartamental.
- Comunicar a la persona superior responsable las necesidades detectadas y la disponibilidad de las instalaciones demandadas atendiendo a protocolos de empresa.

**CE3.4** En un supuesto práctico de comunicación con proveedores que intervienen en las prestaciones complementarias a un servicio funerario demandado, atendiendo a criterios de calidad, realizar una solicitud a proveedores, vinculada a prestaciones complementarias según la demanda y a los protocolos establecidos por la empresa para garantizar la calidad del servicio funerario.

## Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.3 y CE3.4.

### Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

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.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes y clientas.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura y precisa.

## Contenidos

### 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 de 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.

## Parámetros de contexto de la formación

### Espacios e instalaciones

Aula polivalente de un mínimo de 2 m<sup>2</sup> por alumno o alumna.

### Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la organización de las prestaciones de servicios funerarios, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.