

# GUÍA DEL ALUMNADO

**CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD**

**SSCI0312 ATENCIÓN AL CLIENTE Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS DE  
PROTOCOLO EN SERVICIOS FUNERARIOS**

## ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN .....	3
1.1. Identificación y contextualización del certificado de profesionalidad.....	3
2. PERFIL DEL ALUMNADO .....	4
3. PROGRAMA FORMATIVO .....	4
4. OBJETIVOS .....	5
4.1 Objetivo general .....	5
4.2 Objetivos específicos .....	5
5. CONTENIDOS.....	6
6. PLAN DE TRABAJO .....	7
7. MATERIAL DIDÁCTICO.....	8
8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL ALUMNADO .....	8
9. ORIENTACIÓN PARA EL ESTUDIO .....	8
10. DERECHOS Y DEBERES DEL ALUMNADO.....	9
11. CERTIFICACIÓN .....	9

## 1. PRESENTACIÓN

Bienvenido/a a la acción formativa **SSCI0312 Atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios** que se impartirá en modalidad presencial a lo largo de un total de 280 horas compuestas por 240 horas divididas en tres módulos formativos y 40 horas de prácticas profesionales no laborales.

Este curso está orientado a la consecución de un Certificado de Profesionalidad, que es un documento que permite acreditar a un trabajador/a en una cualificación profesional del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales; por tanto, certifica las competencias profesionales que tiene el individuo para el desarrollo de una actividad laboral.

Este documento será emitido por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) o por las Comunidades Autónomas y tiene validez a nivel nacional.

El Subsistema de Formación Profesional para el Empleo tiene la finalidad de favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores desempleados y ocupados, mejorando su capacitación profesional y desarrollo personal.

Poseer un Certificado de Profesionalidad supone el incremento del curriculum profesional, puesto que es un documento de carácter oficial que se valora en cualquier proceso de selección convocado por las Administraciones Públicas y acredita profesionalmente ante las empresas privadas.

### 1.1. Identificación y contextualización del certificado de profesionalidad

**Denominación:** Atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios

**Código:** SSCI0312

**Duración módulos formativos:** 240 horas

**Duración módulo de prácticas:** 40 horas

**Duración total:** 280 horas

**Normativa de referencia:** RD 990/2013, de 13 de diciembre

**Familia profesional:** Servicios socioculturales y a la comunidad

**Área profesional:** Servicios al consumidor

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Cualificación profesional de referencia:** SSC608\_2 Atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios (RD 1035/2011 de 15 de julio)

**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.

**Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados:**

- 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

## 2. PERFIL DEL ALUMNADO

Según se recoge en el RD 189/2013, de 15 de marzo, por el que se modifica el RD 34/2008 de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación, para acceder a la formación de este Certificado de Profesionalidad de nivel 2, debes cumplir con uno de los siguientes requisitos:

- Estar en posesión del Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las pruebas de acceso reguladas por las administraciones educativas
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 y/o 45 años
- Tener las competencias clave necesarias para cursar con aprovechamiento la formación correspondiente al certificado de profesionalidad

## 3. PROGRAMA FORMATIVO

La secuencia didáctica es la base de la planificación del diseño de la unidad de aprendizaje, es decir, la serie de acciones con intención didáctica que se llevan a cabo de forma organizada en el proceso de impartición de un programa formativo, y que deben estar orientadas al logro de una realización profesional.

La programación de la acción formativa vinculada al Certificado de Profesionalidad de **Atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios** está basada en el estudio de **tres** módulos formativos específicos del área profesional de **servicios al consumidor**.

Finalmente, para completar el proceso formativo, se llevará a cabo el módulo de prácticas profesionales no laborales en un centro de trabajo, que supondrá formación específica que se desarrolla en un ámbito productivo real, la empresa, donde los/las alumnos/as podrán observar y desempeñar las actividades y funciones propias de los distintos puestos de trabajo del perfil profesional y conocer la organización de los procesos productivos o de servicios y las relaciones laborales.

La programación de esta acción formativa se realizará atendiendo a las duraciones estipuladas para cada uno de los módulos formativos y las unidades formativas correspondientes, según la secuencia que se indica a continuación:

MÓDULO FORMATIVO	UNIDAD FORMATIVA	Duración
MF2008_2 Atención e información de la demanda de prestación de servicios funerarios y realización de las operaciones de cobro	No aplica	80 horas
MF2009_2 Organización de las prestaciones de servicios funerarios	No aplica	80 horas
MF2010_2 Organización de los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias	No aplica	80 horas

#### 4. OBJETIVOS

Los objetivos, tanto generales como específicos, de este Certificado de Profesionalidad de **SSCI0314 Atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios** se corresponden con la competencia general y la totalidad de las realizaciones profesionales que se citan en el Anexo II correspondiente al RD 990/2013, de 13 de diciembre.

##### 4.1 Objetivo general

El objetivo general que se pretende alcanzar al finalizar la totalidad de los módulos formativos que componen este Certificado de Profesionalidad corresponde con la Competencia General indicada en el Real Decreto de referencia. Este objetivo es:

*“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”.*

##### 4.2 Objetivos específicos

Cada Módulo Formativo está asociado a una Unidad de Competencia, que es la unidad mínima de acreditación y por tanto es susceptible de reconocimiento. A su vez, las unidades de competencia se subdividen en realizaciones profesionales, que describen los comportamientos esperados para poderla considerar competente en la unidad de competencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se marcan como objetivos específicos del Certificado de Profesionalidad los que enumeramos y agrupamos a continuación por Módulo Formativo:

#### MF2008\_2: ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE LA DEMANDA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE COBRO

UNIDAD DE COMPETENCIA: atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro

- 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
- 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.
- 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.

#### MF2009\_2 ORGANIZACIÓN DE LAS PRESTACIONES DE SERVICIOS FUNERARIOS

UNIDAD DE COMPETENCIA: organizar las prestaciones de servicios funerarios.

- 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
- 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.

- 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.

## MF2010\_2 ORGANIZACIÓN DE LOS ACTOS DE PROTOCOLO FUNERARIO Y ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA PERSONA SOLICITANTE, FAMILIARES Y/O PERSONAS USUARIAS

UNIDAD DE COMPETENCIA: organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias.

- 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.
- 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 mortuario al destino final.
- 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.

## 5. CONTENIDOS

Los contenidos teórico-prácticos que se impartirán para el Certificado de Profesionalidad de **Atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios** se corresponden con la totalidad de los contenidos mínimos que se establecen en el Anexo II correspondiente al RD 990/2013, de 13 de diciembre.

El desarrollo modular de este Certificado de Profesionalidad se indica a continuación, exponiendo la estructura y secuenciación del mismo.

Módulo formativo	Unidad formativa	Unidades de aprendizaje (Unidades didácticas)
MF2008_2 Atención e información de la demanda de prestación de servicios funerarios y realización de las operaciones de cobro	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de las técnicas de comunicación y habilidades sociales</li> <li>- Elaboración del proceso de duelo</li> <li>- Clasificación de instalaciones funerarias</li> <li>- Exposición de productos y servicios funerarios</li> <li>- Análisis de la documentación necesaria para la prestación del servicio funerario</li> </ul>

Módulo formativo	Unidad formativa	Unidades de aprendizaje (Unidades didácticas)
		- Procesos administrativos vinculados a los servicios funerarios
MF2009_2 Organización de las prestaciones de servicios funerarios	No aplica	- Análisis de la documentación oficial, legal e interna vinculada a la prestación del servicio funerario. - Clasificación de elementos complementarios de la prestación del servicio funerario. - Organización y coordinación con los departamentos implicados en la prestación del servicio funerario. - Aplicación de la normativa básica aplicada a la gestión de los servicios funerarios.
MF2010_2 Organización de los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias	No aplica	- Técnicas de organización de protocolo funerario - Información a solicitantes, familiares y personas usuarias de servicios funerarios - Aplicación de la normativa básica aplicada a los actos de protocolo de servicios funerarios - Comunicación con las personas usuarias de servicios funerarios - Análisis de la documentación legal vinculada a la finalización del servicio funerario - Análisis de elementos y/o documentación que se entrega al finalizar el proceso

## 6. PLAN DE TRABAJO

El plan de trabajo se entregará a los alumnos a modo de cronograma, al inicio de la acción formativa y como anexo a este documento. En él se indicará:

- Fecha de inicio del curso
- Inicio de cada módulo formativo
- Finalización de cada módulo formativo
- Pruebas de evaluación
- Fecha final de curso
- Cualquier otro hito destacable de la acción formativa

## 7. MATERIAL DIDÁCTICO

Para realizar un óptimo seguimiento de los contenidos, se entregará al alumno una serie de manuales de apoyo o material impreso que contemplarán los contenidos mínimos teóricos y prácticos que se indican en el Anexo II correspondiente al RD 990/2013, de 13 de diciembre. Además, a lo largo del curso se entregará al/a la alumno/a:

- Documentación impresa elaborada por el docente
- Ejercicios y casos prácticos en formato papel

Para la realización de esta acción formativa los/las alumnos/as podrán disponer diversos recursos audiovisuales y multimedia en el aula, que favorecerán su aprendizaje.

## 8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL ALUMNADO

A lo largo de la acción formativa, se llevará a cabo un sistema de seguimiento y evaluación por parte del/de la docente que comprenderá los siguientes aspectos:

- Evaluación continua que estará formada por las actividades y supuestos prácticos realizados en el aula.

- Evaluación final a través de la “prueba de evaluación final” de cada módulo formativo tras la finalización del mismo.

Los resultados de cada prueba se expresarán en un rango de puntuaciones de 0 a 10, siendo 5 la puntuación mínima para la superación de cada una de ellas.

El peso de la evaluación continua sobre el resultado final del módulo formativo es del 30%.

En cuanto a la evaluación final, corresponde a la puntuación obtenida en la Prueba de evaluación final y el peso de esta evaluación es del 70% en el resultado final del módulo formativo.

Para poder optar a la prueba de evaluación final, la asistencia debe ser al menos del 75% de las horas totales.

En caso de no superar la prueba final, se realizará una segunda convocatoria.

## 9. ORIENTACIÓN PARA EL ESTUDIO

En este tipo de acciones formativas de modalidad presencial, será el/la docente el que tenga un peso más significativo en dar las indicaciones y las orientaciones más adecuadas para el estudio.

La presencialidad facilita que el docente realice un refuerzo personal instantáneo potenciando de una manera casi individualiza el aprendizaje de los alumnos marcando el ritmo necesario para cada uno de ellos/as, si es necesario.

El/la alumno/a recibirá un cronograma que marque una previsión de la evolución que debería ir obteniendo en su proceso formativo atendiendo a los conocimientos y a las unidades que debe estudiar, pero será principalmente el docente el que marque o estructure, según el grupo, los conocimientos previos y los intereses de los alumnos/as, y adapte lo que sea conveniente en relación con el material de aprendizaje, las actividades propuestas inicialmente y los métodos de estudio. Todo ello con la finalidad de permitir al alumno/a aprender y desarrollarse de manera satisfactoria y alcanzar los objetivos propuestos.

Esto implica un constante proceso de mejora continua.

## 10. DERECHOS Y DEBERES DEL ALUMNADO

A continuación, se detallan los derechos y los deberes de los alumnos durante la realización de la acción formativa:

- Derechos del/de la alumno/a
  - Recibir una formación gratuita
  - Conocer el cronograma del curso
  - Utilizar materiales o equipos didácticos adecuados a los objetivos
  - Ser informado de los sistemas de evaluación, seguimiento y resultados del aprendizaje.
  - Recibir un certificado de asistencia y/o un diploma, según proceda, de profesionalidad por los módulos que haya superado.
  - Facilitar información a los desempleados que participen en el plan de formación sobre las ayudas y becas previstas.
  - Solicitar las becas y ayudas adecuadas en caso de encontrarse en situación de desempleo.
  - Estar cubierto por una póliza de seguro durante la realización de la acción formativa y del módulo práctico que la acompaña siguiendo los requisitos establecidos en la convocatoria.
- Deberes del/de la alumno/a
  - Los alumnos tendrán la obligación de facilitar en el plazo estipulado la documentación que le sea solicitada por el centro:
    - Fotocopia legible del D.N.I, Pasaporte o Carné de Conducir.
    - Fotocopia de la Tarjeta de la Seguridad Social/ Documento acreditativo del NUSS.
    - Certificado de discapacidad del alumno (si procede).
    - El certificado de recepción del material del alumno (si procede). Solicitud de participación del trabajador
    - Documento(s) que acredite(n) la situación laboral del alumno al inicio de curso.
    - Tarjeta de demanda de empleo actualizada (para los participantes en situación de desempleo).
  - Los alumnos tendrán la obligación de realizar la acción formativa impartida por el centro:
    - Asistir a la formación.
    - Realizar las Pruebas de control periódicas y/o sistemas de evaluación.
    - Realizar el Cuestionario de Evaluación de Calidad.

## 11. CERTIFICACIÓN

Tras la finalización de los módulos formativos y el módulo de prácticas profesionales no laborales, tendrás derecho al Certificado de Profesionalidad, siempre y cuando la evaluación sea positiva y se haya alcanzado la consecución de las unidades de competencia y la

competencia general de la acción. Además, se tendrá en cuenta la asistencia al 75% de las horas lectivas de cada uno de los módulos.

Para la obtención del Certificado de Profesionalidad debes haber superado con evaluación positiva todos y cada uno de los módulos que lo componen.

Tal y como se indicaba en la presentación de esta guía didáctica, el Certificado de Profesionalidad es emitido por el Servicio de Empleo Estatal (SEPE) y por la Administración Laboral de las Comunidades Autónomas.