

GUÍA DOCENTE

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

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

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN	4
3. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL APRENDIZAJE.....	11
3.1 Instrucciones para la elaboración de los instrumentos de evaluación	13
4. INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	14
5. REGISTRO DE LOS RESULTADOS.....	17
6. FUNCIÓN DE LOS/LAS FORMADORES/AS	18
EJEMPLOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	19

1. INTRODUCCIÓN

Un **Certificado de Profesionalidad** es un documento que permite acreditar a un/a trabajador/a en una cualificación profesional del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales (CNCP); por tanto, certifica las competencias profesionales que tiene el individuo para el desarrollo de una actividad laboral.

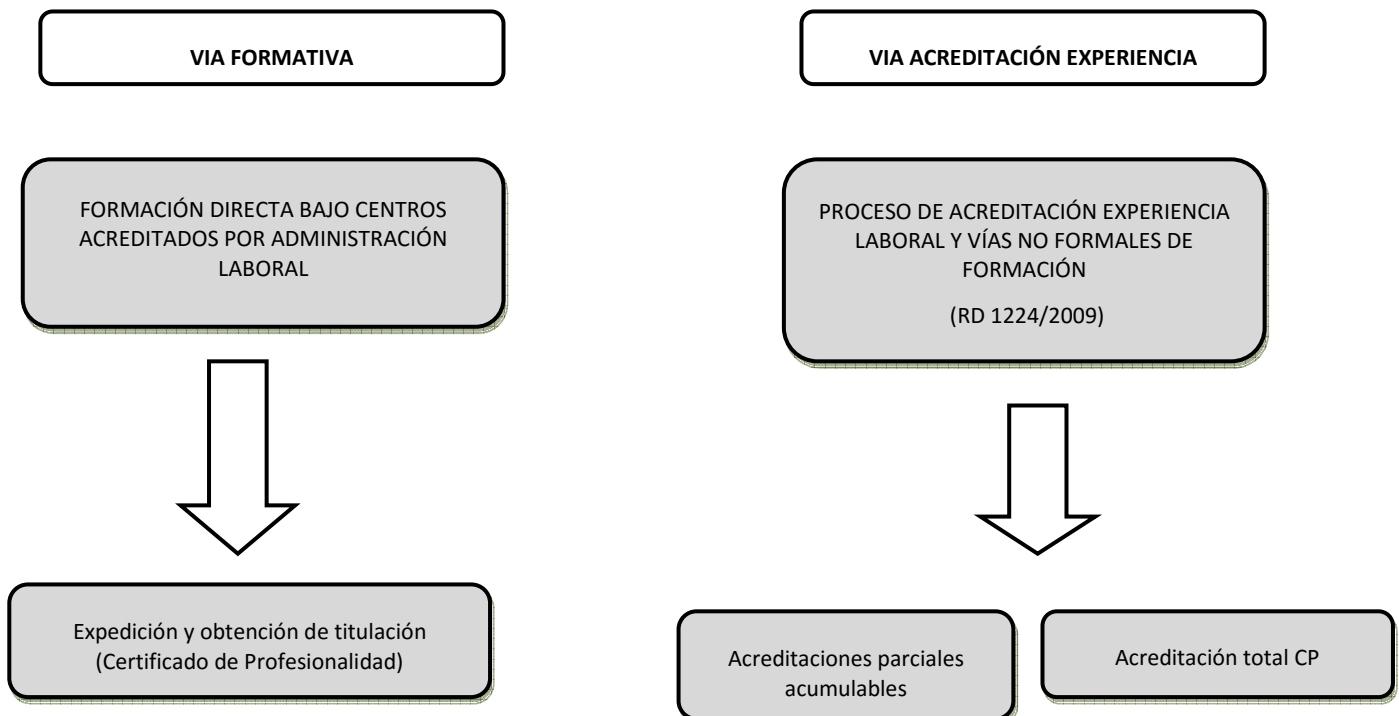
Este documento es emitido por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) o por las Comunidades Autónomas y tiene validez a nivel nacional.

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.

Esta formación está regulada por el RD 34/2008, de 18 de enero, modificado por el RD 189/2013 de 15 de marzo y desarrollada en la Orden ESS/1897/2013, de 10 de octubre.

Los certificados se obtienen, por una parte, tras superar todos los módulos formativos que lo integran y, por otra, mediante los procedimientos para la evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación, según se indica en el RD 1224/2009, de 17 de julio.

Dicha titulación es expedida directamente desde la Administración laboral competente mediante la presentación a pruebas para acreditar competencias laborales por el RD marcado anteriormente o bien, por la realización de formación asociada a los mismos a través del fichero de especialidades formativas que pueden impartirse en los centros de formación acreditados por los servicios de empleo correspondientes.



PROCESO DE OBTENCIÓN DE CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD

2. PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN

El certificado de profesionalidad **SSCI0312 Atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios** de 280 horas de duración, tiene como 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”*.

El desarrollo de la acción formativa se estructura de la siguiente manera:

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"> - Análisis de las técnicas de comunicación y habilidades sociales - Elaboración del proceso de duelo - Clasificación de instalaciones funerarias - Exposición de productos y servicios funerarios - Análisis de la documentación necesaria para la prestación del servicio funerario - Procesos administrativos vinculados a los servicios funerarios
MF2009_2 Organización de las prestaciones de servicios funerarios	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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

Módulo formativo	Unidad formativa	Unidades de aprendizaje (Unidades didácticas)
		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

Las capacidades y criterios de evaluación marcados en el RD 990/2013 de 13 de diciembre por el que se regula el certificado de profesionalidad, se enmarcan dentro de las unidades didácticas tal y como se detalla a continuación:

MF2008_2 ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE LA DEMANDA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE COBRO	
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Complimentar 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. 	<p>1. Análisis de las técnicas de comunicación y habilidades sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empatía y asertividad: - Principios básicos. - Escucha activa. - Comunicación presencial. - Elementos: objetivos, sujetos y contenidos. - Comunicación con una o varias personas: diferencias y dificultades - Expresión verbal: calidad, formas, etc. - Comunicación no verbal. - Comunicación no presencial: - Modelos de comunicación telefónica. - Expresión verbal a través del teléfono. - Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica. - Reglas de la comunicación telefónica. - Comunicación escrita (Cartas, Faxes, Correo electrónico: elementos clave). <p>2. Elaboración del proceso de duelo</p> <ul style="list-style-type: none"> - La muerte en nuestra sociedad. - Aspectos psicológicos básicos de la muerte. - El shock y el trauma psicológico. - El duelo: - Características del duelo. - Fases del duelo. - Tipos de duelo en función del contexto y circunstancias de la muerte. - Predictores de mala evolución del duelo. - El duelo en los niños. - Cuidados primarios de duelo - Atención "in situ" a familiares del difunto. - Acogida a familiares y dolientes. - Atención a los visitantes. - Orientación legal. <p>3. Clasificación de instalaciones funerarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características, usos y horarios.

MF2008_2 ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE LA DEMANDA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE COBRO	
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
	<p>4. Exposición de productos y servicios funerarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de venta asociados al servicio funerario. - Tipología de productos y servicios funerarios.
<p>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.</p> <p>CE2.1 Identificar la información a recabar para proceder a la tramitación del servicio funerario demandado atendiendo a protocolos de calidad.</p> <p>CE2.2 Identificar los requisitos legales al tipo de prestación de servicio funerario atendiendo al destino final demandado.</p> <p>CE2.3 En un supuesto práctico en el que se presenta la demanda de un servicio funerario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>5. Análisis de la documentación necesaria para la prestación del servicio funerario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documento identificativo del solicitante del servicio funerario. - Documentación de fallecido: - DNI, tarjeta de residencia, pasaporte, entre otros. - Certificado de defunción. - Documento judicial de defunción. - Pólizas de seguros de decesos: interpretación y coberturas.
<p>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.</p> <p>CE3.1 Citar las instalaciones funerarias a las que la familia puede optar en función de las características de la demanda del servicio funerario.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un presupuesto, de forma manual e informática, desglosando los 	<p>3. Clasificación de instalaciones funerarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características, usos y horarios. <p>6. Procesos administrativos vinculados a los servicios funerarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de presupuestos y facturas. - Conceptos. - Autorizaciones y compromisos de pago. - Actividades de cobro y arqueo de caja. - Formas de financiación y pago. - Protocolos de una empresa funeraria vinculados a la contabilidad.

MF2008_2 ATENCIÓN E INFORMACIÓN DE LA DEMANDA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y REALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES DE COBRO	
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	

MF2009_2 ORGANIZACIÓN DE LAS PRESTACIONES DE SERVICIOS FUNERARIOS	
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>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.</p> <p>CE1.1 Identificar los datos y documentos necesarios para la prestación del servicio funerario indicando el proceso de validación de los mismos.</p> <p>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.</p> <p>CE1.3 Identificar la información que se guarda y custodia por el personal funerario y la normativa que posibilita garantizar su confidencialidad.</p> <p>CE1.4 En un supuesto práctico de organización de documentación legal, oficial e interna para la prestación del servicio</p>	<p>1. Análisis de la documentación oficial, legal e interna vinculada a la prestación del servicio funerario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 judicial, entre otros. - Documentación oficial y legal vinculada al servicio funerario. - Cuestionario para la declaración de defunción. - Solicitud de traslado. - Autorización para incineración. - Licencia de enterramiento. - Autorización de traslado. - Documentación interna vinculada al servicio funerario. Tratamiento manual e informático. - Tramitación de documentación ante organismos competentes. - Registro Civil.

MF2009 2 ORGANIZACIÓN DE LAS PRESTACIONES DE SERVICIOS FUNERARIOS	
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>funerario con precisión, cumpliendo la normativa, garantizando su confidencialidad y garantizando la calidad en el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sanidad Mortuoria. - Colegio de Médicos. - Aduanas. - Tribunal Superior de Justicia. - Ministerio de Asuntos Exteriores. - Embajadas y Consulados. - Sanidad Exterior. <p>4. Aplicación de la normativa básica aplicada a la gestión de los servicios funerarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa de prevención de riesgos laborales. - Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria. - Normativa de Protección de datos. - Normativa sobre Registro Civil.
<p>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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Corregir posibles errores en la solicitud de los mismos. - Corregir posibles errores en la recepción de los mismos. 	<p>2. Clasificación de elementos complementarios de la prestación del servicio funerario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos que preservan la memoria de la persona fallecida: Recordatorios, esquelas, entre otros. - Elementos ornamentales: Coronas, centros florales, entre otros. - Proveedores y tramitación documental con ellos. - Redacción de textos para los elementos complementarios de la prestación del servicio funerario. - Criterios de calidad en la elaboración de textos para los elementos complementarios de la prestación del servicio funerario.
<p>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.</p> <p>CE3.1 Identificar las necesidades de recursos materiales y humanos a asignar en función de las características del servicio funerario demandado.</p> <p>CE3.2 Identificar la disponibilidad de las instalaciones demandas en el servicio funerario.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los departamentos que intervienen en dicha demanda. - Identificar los protocolos de empresa para cada uno de los procesos de comunicación interdepartamental. 	<p>3. Organización y coordinación con los departamentos implicados en la prestación del servicio funerario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

MF2009_2 ORGANIZACIÓN DE LAS PRESTACIONES DE SERVICIOS FUNERARIOS	
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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.</p>	

MF2010_2 ORGANIZACIÓN DE LOS ACTOS DE PROTOCOLO FUNERARIO Y ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA PERSONA SOLICITANTE, FAMILIARES Y/O PERSONAS USUARIAS	
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>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.</p> <p>CE1.1 Enumerar la información de la persona fallecida a recabar para adaptar las exequias según sus creencias, ritos, costumbres y últimas voluntades.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>CE1.4 Identificar la información que se guarda y custodia por el personal funerario y la normativa que garantiza su confidencialidad.</p> <p>CE1.5 En un supuesto práctico de preparación/organización de una ceremonia funeraria en función de la demanda de un servicio funerario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>1. Técnicas de organización de protocolo funerario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ritos y cultos funerarios relativos a las necesidades mortuorias. - Ritos y costumbres populares funerarias. - Ritos occidentales. - Ritos musulmanes o islámicos. - Ritos afroasiáticos. - Ritos africanos. - Ritos funerarios en la cultura americana. - Otros ritos. - Protocolo funerario. - Elementos que acompañan al acto. - Textos, música, multimedia, iluminación, entre otros. - Documentación relativa a las ceremonias. - Protocolos de calidad del servicio funerario. - Normativa de protección de datos.

MF2010_2 ORGANIZACIÓN DE LOS ACTOS DE PROTOCOLO FUNERARIO Y ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA PERSONA SOLICITANTE, FAMILIARES Y/O PERSONAS USUARIAS	
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>amigos y amigas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparar los textos, música y otros elementos (iluminación, multimedia, entre otros) que se han consentido en la demanda. 	
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>CE2.3 Explicar el proceso de acompañamiento a la persona solicitante, familiares y/o amigos/as entre el domicilio mortuorio y el destino final, de acuerdo a protocolos establecidos.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). 	<p>2. Información a solicitantes, familiares y personas usuarias de servicios funerarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones vinculadas a la prestación del servicio funerario. Elementos de uso no evidente. - Técnicas de acompañamiento y acomodación de las personas usuarias del servicio funerario en las distintas fases del mismo. <p>3. Aplicación de la normativa básica aplicada a los actos de protocolo de servicios funerarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa de prevención de riesgos laborales. - Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria. - Normativa medioambiental.
<p>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</p>	<p>4. Comunicación con las personas usuarias de servicios funerarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detección de necesidades de las personas usuarias de servicios funerarios. - Atención a sugerencias, quejas y/o reclamaciones

MF2010_2 ORGANIZACIÓN DE LOS ACTOS DE PROTOCOLO FUNERARIO Y ACTIVIDADES DE ASISTENCIA A LA PERSONA SOLICITANTE, FAMILIARES Y/O PERSONAS USUARIAS	
Capacidades y Criterios de evaluación	Unidades didácticas
<p>empresa y criterios de calidad del servicio.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>CE3.5 Identificar la información que se guarda y custodia por el personal funerario y la normativa que garantiza su confidencialidad.</p> <p>CE3.6 En un supuesto práctico de cremación contemplada en servicio funerario atendiendo a criterios de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>de personas usuarias de servicios funerarios.</p> <p>5. Análisis de la documentación legal vinculada a la finalización del servicio funerario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licencia de enterramiento. - Licencia de incineración. <p>6. Análisis de elementos y/o documentación que se entrega al finalizar el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Título de derecho funerario. - Certificado de cenizas. - Relicarios. - Urnas de cenizas.

A medida que se avance en el desarrollo de las unidades didácticas, el/la docente deberá evaluar a los/las alumnos/as en relación a estas capacidades.

El sistema de evaluación se define en el apartado siguiente.

3. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL APRENDIZAJE

La evaluación de la adquisición de las capacidades y competencias del módulo formativo se llevará a cabo mediante:

- Evaluación continua
- Evaluación final

La evaluación continua está formada por las actividades y supuestos prácticos realizados en el aula.

Entendemos por supuestos prácticos los ejercicios basados en casos reales, simulaciones o situaciones descritas previamente y de manera detallada sobre la que el alumno debe plantear una solución o propuesta.

En cuanto a las actividades, son ejercicios con un breve planteamiento y de ejecución o resolución inmediata.

Esta evaluación continua, es el resultado de la media obtenida entre las distintas puntuaciones de las pruebas establecidas y suponen un 30% de peso en la nota final.

Por otro lado, la evaluación final consistirá en una prueba de evaluación de todo el módulo formativo. Esta prueba es de carácter teórico práctico y estará compuesta por preguntas abiertas, así como por pequeños supuestos prácticos. En ella se verán representadas todas las capacidades y unidades didácticas.

El peso de esta prueba es del 70%. En caso de que algún alumno no supere la prueba final, se programará una segunda convocatoria.

Cada una de estas pruebas da respuesta a las capacidades establecidos en el Real Decreto de referencia.

Tanto los ejercicios que componen la evaluación continua, como la prueba de evaluación final, se puntuarán en una escala de 0 a 10, siendo 5 la puntuación mínima para superarla.

El resultado final del módulo se valorará en función de los siguientes baremos:

RESULTADO	PUNTUACIÓN
No apto	De 0 a 4'99
Apto (Suficiente)	De 5 a 6'99
Apto (Notable)	De 7 a 8'99
Apto (Sobresaliente)	De 9 a 10

El registro de los resultados obtenidos de cada prueba se llevará a cabo en el documento denominado **Acta de Evaluación**.

A continuación, se indican las pruebas mínimas a realizar en cada módulo formativo:

MÓDULOS FORMATIVOS	UNIDADES FORMATIVAS	PRUEBAS DE EVALUACIÓN
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"> - Examen del módulo formativo MF2008_2 - Supuesto práctico 1 "Atención al usuario de servicios funerarios" (contemplando la capacidad 1) - Supuesto práctico 2 "Servicio funerario y póliza de seguro de deceso" (contemplando la capacidad 2) - Supuesto práctico 3 "Presupuesto y operaciones de cobro de un servicio funerario" (contemplando la capacidad 3)

MÓDULOS FORMATIVOS	UNIDADES FORMATIVAS	PRUEBAS DE EVALUACIÓN
MF2009_2 Organización de las prestaciones de servicios funerarios	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Examen del módulo formativo MF2009_2 - Actividad 1 “Documentación y normativa” (contemplando la capacidad 1) - Supuesto práctico 1 “Esquela” (contemplando la capacidad 2) - Actividad 2 “Canales de comunicación” (contemplando la capacidad 3)
MF2010_2 Organización de los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Examen del módulo formativo MF2010_2 - Supuesto práctico 1 “Organización de protocolo funerario” (contemplando la capacidad 1) - Actividad 1 “Acompañamiento a la familia” (contemplando la capacidad 2) - Actividad 2 “Protocolo funerario: documentación y comunicación” (contemplando la capacidad 3)

3.1 Instrucciones para la elaboración de los instrumentos de evaluación

Los tipos de ejercicios evaluables que se tendrán en cuenta en la evaluación continua serán:

- Supuestos prácticos
- Actividades

Al menos debe realizarse un instrumento por cada 30 horas de curso.

En el caso de la evaluación final, el ejercicio a realizar será:

- Prueba de evaluación final

A continuación, se describe detalladamente las pautas para la elaboración de estos instrumentos de evaluación.

A) Supuestos prácticos

Definimos un supuesto práctico como un ejercicio en el que se parte de una situación descrita de manera detallada sobre la cual el alumno debe plantear una solución o una propuesta de resolución.

Para la elaboración de este tipo de instrumento es necesario indicar un punto de partida para situar al alumno en un contexto determinado y a partir de ahí realizar preguntas para que el alumno pueda poner en práctica los conocimientos adquiridos y pueda demostrarse que supera la capacidad indicada.

Todo supuesto práctico debe, por tanto, constar de un enunciado del ejercicio y, en caso de ser necesario, información relativa al mismo para poder realizarlo.

Además, se debe aportar un modelo con la respuesta. En el caso de que no exista una respuesta única, este modelo debe mostrar instrucciones de realización del ejercicio o descripción de los pasos que debe dar el alumno para llegar a una resolución en el caso. A pesar de ser un ejercicio de corrección subjetiva debe indicarse los puntos críticos que ha de incluir la solución del/de la alumno/a para considerarse válido el ejercicio y evidenciar que da respuesta a la capacidad correspondiente.

B) Actividades

Definíamos las actividades como pequeños ejercicios con un breve planteamiento sobre el cual el alumno plantea una solución. Pueden incluirse dentro de las actividades el análisis de una normativa, la búsqueda de información, selección de herramientas...

Las actividades deben incluir un enunciado del ejercicio y, en caso de ser necesario, información relativa al mismo para poder realizarlo.

Además, se debe aportar un modelo con la respuesta. En el caso de que no exista una respuesta única, este modelo debe mostrar instrucciones de realización del ejercicio o descripción de los pasos que debe dar el alumno para llegar a una resolución en el caso. A pesar de ser un ejercicio de corrección subjetiva debe indicarse los puntos críticos que ha de incluir la solución del/de la alumno/a para considerarse válido el ejercicio y evidenciar que da respuesta a la capacidad o capacidades correspondientes.

C) Prueba de evaluación final

La Orden ESS/1897/2013 indica que:

“Al término de cada módulo formativo se aplicará una prueba de evaluación final de carácter teórico-práctico que estará referida al conjunto de las capacidades, criterios de evaluación y contenidos asociados a dicho módulo.

(...)

Cuando el módulo se estructure en unidades formativas, la citada prueba se configurará de manera que permita identificar la puntuación obtenida en cada una de ellas.”

Es decir, los alumnos deben presentarse a un examen o prueba de evaluación final por cada Módulo Formativo y en caso de que ese módulo esté formado por varias Unidades Formativas, el examen estará diferenciado de manera que se pueda asignar una puntuación a cada Unidad Formativa.

El mínimo de preguntas/ejercicios que debe tener una prueba de evaluación es de 5. Las características de las mismas son:

- Únicamente se realizarán preguntas de respuesta abierta y de desarrollo.
- Se deben incluir siempre algún ejercicio de carácter práctico.
- Debe indicarse en cada pregunta la capacidad con la cual se relaciona y la puntuación de cada una.
- El examen se puntúa de 0 a 10, siendo la nota mínima para superarlo de 5.

Además, se debe aportar un modelo con la respuesta. En el caso de que no exista una respuesta única, este modelo debe mostrar instrucciones de realización del ejercicio o descripción de los pasos que debe dar el alumno para llegar a una resolución en el caso. A pesar de ser un ejercicio de corrección subjetiva debe indicarse los puntos críticos que ha de incluir la solución del alumno para considerarse válido el ejercicio y evidenciar que da respuesta a la capacidad.

Teniendo en cuenta que la normativa contempla dos convocatorias de examen, se deben entregar dos modelos de examen diferentes por UF/MF.

4. INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

El/la docente debe disponer de los siguientes documentos:

- Anexo Planificación didáctica
- Anexo Programación didáctica
- Anexo Planificación de la evaluación del aprendizaje
- Anexo Informe de evaluación individualizado
- Anexo Acta de evaluación

De estos documentos, el/la docente debe completar o cumplimentar los siguientes de la manera que se indica.

A) Anexo Programación didáctica

Se hará entrega al docente de este documento preelaborado, en cual deberá concretar:

- Estrategias metodológicas, actividades de aprendizajes y recursos didácticos: adaptando el texto preelaborado a las actividades y ejercicios que va a realizar.
- Espacios, instalaciones y equipamientos: añadiendo lo que considere necesario para el desarrollo de las actividades y contenidos en el aula.

Objetivos específicos Logro de los resultados de aprendizaje expresados en las capacidades y criterios de evaluación ¹	Contenidos ²	Estrategias metodológicas, actividades de aprendizaje y recursos didácticos ³	Espacios, instalaciones y equipamiento ⁴
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>1. Análisis de las técnicas de comunicación y habilidades sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empatía y asertividad. - Principios básicos. - Escucha activa. - Comunicación presencial. - Elementos: objetivos, sujetos y contenidos. - Comunicación con una o varias personas; diferencias y dificultades - Expresión verbal: calidad, formas, etc. - Comunicación no verbal. - Comunicación no presencial: - Modelos de comunicación telefónica. - Expresión verbal a través del teléfono. - Comunicación no verbal: La sonrisa telefónica. - Reglas de la comunicación telefónica. 	<p>La estrategia metodológica empleada sigue, en todo momento, las indicaciones establecidas en la Orden ESS/1897/2013, de 10 de octubre, por la que se desarrolla el Real Decreto 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.</p> <p>Al comienzo del módulo formativo "MF2008_2 Atención e información de la demanda de prestación de servicios funerarios y realización de las operaciones de cobro", el docente realizará una presentación general del mismo, de las capacidades a lograr y las actividades llevadas a cabo, relacionando éstas con las</p>	<p>Según se establece en el apartado V relativo a los requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos del RD 990/2013, de 13 de diciembre, para el desarrollo de esta capacidad se contará con un aula polivalente de 30 m² si se cuenta con 15 alumnos/as o 50 m² si éstos/as son 25.</p> <p>El equipamiento con el que contará el aula polivalente debe ser el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pizarras para escribir con rotulador -Equipos audiovisuales -Rotafolios -Material de aula -Mesa y silla para formador

¹Incluir las capacidades y criterios de evaluación tal y como se describen en el certificado de profesionalidad.

²Introducir los contenidos que se contemplan en el certificado, asignándolos a las capacidades correspondientes y secuenciándolos pedagógicamente.

³Especificar las diferentes acciones de enseñanza-aprendizaje que han de realizar los formadores y/o los alumnos para el logro de las capacidades, indicando los métodos didácticos a utilizar y los recursos didácticos asociados. Se incluyen también en este apartado las actividades de aprendizaje a realizar por los alumnos.

⁴Indicar los que corresponden exclusivamente a ese módulo, considerando lo establecido en el apartado V del Anexo de los Reales Decretos que regulan los certificados.

B) Anexo Planificación de la evaluación del aprendizaje

En este documento el docente cumplimentará los siguientes apartados, teniendo en cuenta las instrucciones indicadas en el apartado 3.1 Instrucciones para la elaboración de los instrumentos de evaluación:

- Actividades e instrumentos de evaluación. Se incluirán los instrumentos evaluables a realizar en el aula con una denominación sintética y una descripción breve. (Por ejemplo: Supuesto “Procesos de la creación de documentos” consistente en la realización de un esquema y redacción de un documento de especificaciones sobre calidad” Capacidad X)
- Prueba de evaluación final de módulo. Se describirá el tipo de examen a realizar (Por ejemplo: Prueba de evaluación teórico-práctica del módulo en el que se recogen preguntas de desarrollo y relación de conceptos de los productos editoriales multimedia, documentos de especificaciones, libros de estilo, estándares de calidad, indicadores y tipos de riesgos durante la ejecución de productos editoriales multimedia)
- Espacios. Se indicará el aula necesaria para la realización de ese instrumento.
- Duración. Se detallará la duración estimada en horas o minutos del instrumento.
- Fechas de evaluación. Se establecerá la fecha prevista en la que se evaluará al/a la alumno/a.



MÓDULO FORMATIVO		DURANTE EL PROCESO DE APRENDIZAJE		Realización de la evaluación		
		ACTIVIDADES E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN ¹		Espacios	Duración	Fechas de evaluación ²
MF2008_2 Atención e información de la demanda de prestación de servicios funerarios y realización de las operaciones de cobro		E ₁ : Supuesto práctico 1 "Atención al usuario de servicios funerarios" en el cual, a partir de una petición de información para la prestación de un servicio funerario, el alumnado realice una presentación en la que incluya la información más importante para las personas solicitantes o familiares (Capacidad 1)		Aula polivalente	2 Horas	00/00/00
		E ₂ : Supuesto práctico 2 "Servicio funerario y póliza de seguro de deceso" en el que, a partir de una póliza de seguro de deceso facilitada por el/la docente, el alumnado analice e identifique la cobertura de la misma (Capacidad 2)		Aula polivalente	2 Horas	00/00/00
		E ₃ : Supuesto práctico 3 "Presupuesto y operaciones de cobro de un servicio funerario" en el que el alumnado, en base a la solicitud de un servicio funerario descrito por el/la docente, elabore el presupuesto, desglosando los conceptos que forman parte del mismo. A continuación, se realizará una puesta en común en el aula sobre cómo realizar las actividades de cobro. (Capacidad 3)		Aula polivalente	2 Horas	00/00/00
		PRUEBA DE EVALUACIÓN FINAL DEL MÓDULO (teórico-práctica)		Espacios	Duración	Fechas de evaluación ²

¹Identificar las actividades e instrumentos de evaluación (E₁; E₂; etc.) indicando una denominación sintética de los mismos (supuestos prácticos, simulaciones, pruebas objetivas y/o pruebas de respuesta abierta).
²Las fechas de evaluación estarán actualizadas en el momento en el que se efectúe la comunicación de inicio de las acciones formativas a la Gerencia Provincial del Servicio Público de Empleo de Castilla y León.

5. REGISTRO DE LOS RESULTADOS

Las pruebas de evaluación se elaboran teniendo en cuenta las **Capacidades (C)** y **Criterios de Evaluación (CE)** recogidos en el Apartado III del Anexo II del RD 990/2013, de 13 de diciembre.

Para el registro de las puntuaciones, el/la docente contará con un acta en la que se registrará las puntuaciones individuales de cada alumno/a:

ANEXO

Informe de evaluación individualizado

ENTIDAD DE FORMACIÓN: _____ CIF: _____
 Nº ACCIÓN FORMATIVA: /FOD/ /201 CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD: SSCIO312 ATENCIÓN AL CLIENTE Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS DE PROTOCOLO EN SERVICIOS FUNERARIOS
 DURACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA: 280 horas FECHAS DE IMPARTICIÓN: 00/00/00 – 00/00/00
 CENTRO DE FORMACIÓN: _____ LOCALIDAD: _____ PROVINCIA: _____
 DIRECCIÓN: _____

INFORME DE EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADO

Nombre y apellidos del alumno/a:	EVALUACIÓN DURANTE EL PROCESO DE APRENDIZAJE				PRUEBA DE EVALUACIÓN FINAL DEL MÓDULO		CALIFICACIÓN FINAL DEL MÓDULO ⁵
	Resultados en las actividades e instrumentos de evaluación ¹			Puntuación Media ²	1ª Convocatoria ³	2ª Convocatoria ⁴	
	E ₁	E ₂	E ₃				
MF2008_2 Atención e información de la demanda de prestación de servicios funerarios y realización de las operaciones de cobro							APTO (puntuación final)/ NO APTO
MF2009_2 Organización de las prestaciones de servicios funerarios							
MF2010_2 Organización de los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias							

¹Se anotará en las casillas las puntuaciones obtenidas en las distintas actividades e instrumentos de evaluación aplicados, que serán los que se han identificado en la planificación de la evaluación.
²Se incluirá en cada casilla la puntuación media lograda a partir de las puntuaciones obtenidas en los distintos instrumentos.
³En cada casilla se reflejará la puntuación obtenida en la prueba de evaluación final de módulo aplicada en la fecha prevista (1ª convocatoria). Si el módulo tiene unidades formativas se reflejará la puntuación correspondiente en la prueba a dichas unidades.
⁴Se incluirá las puntuaciones obtenidas sólo si se ha tenido que realizar la prueba en 2ª convocatoria.
⁵Se introducirá la calificación final obtenida en el módulo en términos de No Apto o Apto, en este último caso, indicando entre paréntesis la puntuación final alcanzada por el alumno.

INFORME DE EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADO

Estos datos se registrarán, a su vez y de manera resumida, en un informe global del grupo:

ANEXO

Acta de Evaluación

ENTIDAD DE FORMACIÓN: _____ CIF: _____
Nº ACCIÓN FORMATIVA: ___/FOD/___/201 **CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD:** SSCIO312 ATENCIÓN AL CLIENTE Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS DE
 PROTOCOLO EN SERVICIOS FUNERARIOS
DURACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA: 280 horas **FECHAS DE IMPARTICIÓN:** 00/00/00 – 00/00/00
CENTRO DE FORMACIÓN: _____
DIRECCIÓN: _____ **LOCALIDAD:** _____ **PROVINCIA:** _____

ACTA DE EVALUACIÓN¹

Nº	DNI/NIE	APELLIDOS/NOMBRE	MÓDULO 1	MÓDULO 2	MÓDULO 3	MÓDULO FPCT	PROPUESTA CERTIFICADO	PROPUESTA DE ACREDITACIÓN PARCIAL
			CALIFICACIÓN FINAL	CALIFICACIÓN FINAL	CALIFICACIÓN FINAL			
1			APTO (SUFICIENTE)/ APTO (NOTABLE)/ APTO (SOBRESALIENTE)/ NO APTO	APTO (SUFICIENTE)/ APTO (NOTABLE)/ APTO (SOBRESALIENTE)/ NO APTO	APTO (SUFICIENTE)/ APTO (NOTABLE)/ APTO (SOBRESALIENTE)/ NO APTO	APTO/ NO APTO/ EXENTO	SI/NO	SI/NO
2								
3								
4								
5								
6								
7								

¹El Acta de Evaluación debe incluir la totalidad de módulos y, en su caso, unidades formativas de la acción correspondiente al certificado de profesionalidad. Se presenta un ejemplo para módulo con unidades formativas (módulos 1) y sin ellas (módulo 2).

ACTA DE EVALUACIÓN GLOBAL

6. FUNCIÓN DE LOS/LAS FORMADORES/AS

Según se recoge en el RD 189/2013, el formador asignado deberá cumplir con las siguientes funciones:

- Desarrollar el plan de acogida de los grupos de alumnos/as.
- Orientar y guiar al alumnado en la realización de actividades, el uso de los materiales y la utilización de herramientas para la adquisición de las capacidades.
- Fomentar la participación del alumnado, proponiendo actividades de reflexión y debate y de trabajo en equipo tanto individuales como grupales.
- Realizar el seguimiento y valoración de las actividades realizadas por el alumnado, resolviendo dudas y solucionando problemas.
- Participar en todas las actividades que impliquen coordinación con el equipo responsable de la organización, gestión y desarrollo de las acciones formativas.

EJEMPLOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

ACTIVIDAD

Expediente:

Acción:

Curso:

Denominación acción:

INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN

Estructura de la prueba: Para cada actividad práctica debe quedar constancia en el presente documento de los trabajos realizados.

Puntuación: la calificación máxima será de 10 puntos.

Normas de cumplimentación: Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello. Se deben firmar todas las páginas que se cumplimenten.

Enunciado contemplando la C3 (Capacidad 3)

En el IES de Guijuelo, en la Planificación Educativa de Centro como actividad extraescolar para alumnos de 1º y 2º de ESO, se va a desarrollar una actividad medioambiental por el Sendero Interpretado y accesible, cerca de la Ribera del Arroyo Alberche, en el cuál debes:

- Describir juegos atendiendo a diferentes objetivos, grupos de edad y contexto.
- Prever el material y los recursos para la ejecución de juegos considerando los objetivos educativos fijados.

Instrucciones de realización:

Para elaborar los juegos, los alumnos/as deberán tener en cuenta que el contexto es el medio natural, por tanto los juegos se basarán en el Medioambiente transmitiendo valores de respeto y aprecio por el mismo, el tipo de actividades o juegos dependerá de la edad de los participantes siendo estos de entre 12-14 años, las actividades tendrán diferentes ritmos, combinando grandes juegos, de pistas, teatralización del sendero o gymkhanas que como centro de interés podrán tener el respeto al medio ambiente.... Por ejemplo: Buscar huellas de animales a través de pistas, juegos que como tema principal se basen en la naturaleza: Zorro-conejo, caza del zorro, Terremoto, hay-ku o poesía natural...

Al realizar los juegos y actividades se tendrán en cuenta las edades y se intentará que los grupos repartidos para realizarlas sean homogéneos.

Para desarrollar los juegos los monitores y coordinador tendrán que hacer una previsión de los mismos y ser muy exactos en los recursos que van a necesitar y elaborar un plan B por si alguno de los juegos planeados no pudiera ser realizado y reemplazarlo por otro. Sin dejar de lado los riesgos que se pueden correr al realizar estos juegos en un medio como es el natural, es decir antes de realizar cualquier juego el Coordinador y los monitores deberán inspeccionar el terreno, delimitándolo si es preciso con cinta de baliza si es necesario o elementos identificadores y si hay obstáculos, limpiarlo.

Expediente:

Acción:

Curso:

Denominación acción:

INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN

Estructura de la prueba: la prueba se compone de 9 preguntas abiertas y una final de desarrollo.

Puntuación: la calificación máxima será de 10 puntos. Cada pregunta correcta se puntuará con 0,5 puntos. La última a desarrollar puntuará sobre 5,5 puntos.

Normas de cumplimentación: Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello.

1. **Tras finalizar el rediseño del logotipo de un cliente ¿en qué formato podríamos entregarlo? Razona tu respuesta. C1 (Capacidad 1) (0,5 puntos)**

R. Si sólo se trata del logotipo, sin aplicar a ningún soporte concreto, utilizaríamos preferentemente un formato digital.

2. **¿Cuál sería el factor de reproducción aproximado de un cartel tamaño DIN A0 con un original en DIN A4? C1 (Capacidad 1) (0,5 puntos)**

R. Sería 4. (porcentaje del 400% de ampliación). Factor de Reproducción = Tamaño de la reproducción (A0 = 481 ancho x 1189 alto) / tamaño del original (A4 = 210 ancho x 297 alto).

3. **Respecto al boceto del producto gráfico del anexo I ¿refleja con sencillez los conceptos subyacentes? ¿tiene impacto visual? Razona tu respuesta. C2 (Capacidad 2) (0,5 puntos)**

R. Para las personas que conocen el juego sí reflejaría con sencillez el concepto subyacente. El impacto visual sí estaría conseguido por las propias características del dibujo: relación de proporción, simplicidad, originalidad, etc.

1. **Respecto al boceto del producto gráfico del anexo I ¿cumple las condiciones de legibilidad respecto de la tipografía y uso del color? C2 (Capacidad 2) (0,5 puntos)**

R. Se trata de un boceto en blanco y negro, que se corresponde con una de las propiedades del producto (dibujos simples realizados con lápiz), con dos tipografías legibles por tamaño, forma y contraste: una libre con apariencia de estar realizada a mano, que corresponde al texto del mensaje y otra que se corresponde con la utilizada en la marca del producto.

4. **Respecto al boceto de packaging del anexo I ¿refleja con sencillez los conceptos subyacentes? ¿tiene impacto visual? Razona tu respuesta. C3 (Capacidad 3) (0,5 puntos)**

R. A primera vista se identifica con el típico formato de infusión adelgazante. Tiene cierto impacto visual al incluir el color rojo (no muy usual en el packaging de infusiones) y jugar con la misma tipografía en diferentes grosores.

2. **Respecto al boceto de packaging del anexo I ¿cumple las condiciones de legibilidad respecto de la tipografía y uso del color? C3 (Capacidad 3) (0,5 puntos)**

R. Si es legible en cuanto a las tipografías utilizadas y el contraste de color, aunque peca del mismo defecto que suelen tener muchos productos de packaging respecto a las instrucciones, composición, etc., al utilizar un cuerpo demasiado pequeño.

3. **Respecto al boceto de proyecto multimedia del anexo I ¿refleja con sencillez los conceptos subyacentes? ¿tiene impacto visual? Razona tu respuesta. C4 (Capacidad 4) (0,5 puntos)**

R. Aunque esté en inglés, el público objetivo identifica perfectamente la idea central del sitio. El impacto visual se consigue mediante la secuencia de los tres bloques principales incluidos en la parte central, los cuerpos de las tipografías utilizadas, los dibujos que ilustran la explicación y la combinación de colores.

4. **Respecto al boceto de proyecto multimedia del anexo I ¿cumple los principios de funcionalidad, usabilidad y conectividad? C4 (Capacidad 4) (0,5 puntos)**

R. Cumple con el criterio de funcionalidad, ya que funciona como se espera; la usabilidad también está garantizada por la sencillez y facilidad de comprensión de la interface y los vídeos de explicación presentes y accesibles; la conectividad también está alcanzada desde todas las perspectivas: el público objetivo (usuario potencial) se identifica con el producto y conecta fácilmente con las funcionalidades y enlaces propuestos.

5. **¿Cómo podríamos enviar a nuestro cliente un fichero con los bocetos digitales de un producto multimedia? C1 (Capacidad 1) (0,5 puntos)**

R. Guardaríamos el archivo modificado en TIFF, JPG o PDF y podríamos entregarlo (dependiendo del tamaño del archivo) vía mail, a través de FTP (si nosotros o el cliente disponen de este servicio), utilizar servicios online de transmisión de ficheros, utilizar sistemas de almacenamiento en la nube o bien grabándolo en un CD, DVD o memoria externa (tarjeta SD o USB Flash) y enviarlo por correo normal.

6. **Analiza la importancia del diseñador gráfico en relación con los principios de usabilidad de Jakob Nielsen C4 (Capacidad 4) (5,5 puntos)**

R. La respuesta puede ser muy abierta, en función del grado de comprensión que tenga el alumno sobre estos principios (formulados en 2001) y su traslación a la realidad actual. En cualquier caso, el diseñador debería tener en cuenta todos estos factores a la hora de realizar sus bocetos:

Visibilidad del estado del sistema

El sistema debe siempre mantener informado a los usuarios de lo que ocurre, con un correcto feedback en un tiempo razonable. El diseñador deberá contemplar una solución visual que comunique este principio (cuadros de diálogo, información contextual sobre textos o iconos, iconos animados o barras de tiempos de carga, etc.)

Correspondencia entre el sistema y el mundo real

El sistema debe hablar el lenguaje de los usuarios con palabras, frases y conceptos familiares. Sigue las convenciones del mundo real. Haz que la información aparezca en forma natural y lógica. El diseñador deberá respetar esa correspondencia y no realizar determinados ejercicios “artísticos” que alejen los resultados de la realidad, originando confusión o incompreensión por parte del usuario.

Control y libertad del usuario

Los usuarios frecuentemente eligen opciones por error, por eso indica una salida clara a esas situaciones no deseadas sin necesidad de pasar por extensos diálogos. El diseñador tendrá que tener en cuenta el diseño de “atajos” que reconduzcan al usuario a zonas conocidas “confortables”.

Consistencia y estándares

Los usuarios no tienen que adivinar que las diferentes palabras, situaciones o acciones significan lo mismo. El diseñador deberá mantenerse en unos determinados mínimos de estándares, a fin de no confundir al usuario y mostrar, de manera clara las alternativas, acciones y situaciones posibles, tal como las espera.

Evitar errores

Un diseño cuidado que previene problemas es mejor que unos buenos mensajes de error. El diseñador debe tener en cuenta todos los elementos que intervienen en el proyecto para minimizar los posibles errores.

Reconocimiento

Haz objetos, acciones y opciones visibles. El usuario no tiene que recordar información de una parte a otra. Las instrucciones de uso del sistema deben estar visibles o ser fácilmente recuperables. El diseñador debe contemplar siempre que los distintos elementos deben ser reconocibles, incluyendo las instrucciones de uso, ayuda, etc. que siempre deben estar presentes (iconos de ayuda, contacto, etc.)

Flexible y eficiente

Diseña un sistema que pueda ser utilizado por un rango amplio de usuarios. Brinda instrucciones cuando sean necesarias para nuevos usuarios sin dificultar el camino de usuarios avanzados. Permite a los usuarios avanzados ir directamente al contenido que buscan. El diseñador debe pensar que la usabilidad debe ser universal, tanto para los nuevos usuarios como los expertos, por lo que habrá que tener en cuenta la flexibilidad y eficiencia del diseño para todos los perfiles de usuario.

Diseño minimalista

No hay que mostrar información irrelevante. Cada pedazo de información extra compite con la importante y disminuye su relativa visibilidad. El diseñador debe contemplar generalmente la máxima de la sencillez en sus diseños. De esta manera conseguirá focalizar la atención y el interés de los usuarios en los elementos fundamentales y minimizando el riesgo de que se “pierdan” en otros elementos más irrelevantes.

Reconocer, diagnosticar y recuperarse de los errores

Para ayudar a los usuarios, los mensajes de error deben estar escritos en lenguaje sencillo, indicar el problema de forma precisa e indicar una solución. El diseñador debe

tener en cuenta el feedback que podemos proporcionar en caso de error. Este ha de ser claro y sencillo e indicar la posible solución

Ayuda y documentación

Facilita siempre una documentación o ayuda. La información debe ser fácil de encontrar, está dirigida a las tareas de los usuarios, lista los pasos concretos para hacer algo y es breve. El diseñador siempre debe tener en cuenta que, aunque piense en el nivel de usuario más inexperto, habrá situaciones en las que necesitará ayuda. Podemos facilitar la ayuda con información contextual, diseños distribuidos de forma secuencial, botones específicos o instrucciones detalladas.

EXAMEN

Expediente:

Acción:

Curso:

Denominación acción:

INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN

Estructura de la prueba: la prueba se compone de 6 preguntas abiertas.

Puntuación: Cada pregunta indica junto a ella la valoración, todas las preguntas sumadas dan 10, siendo necesario obtener más de 5 puntos en esta prueba.

Normas de cumplimentación: Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello.

1. Dibuja el diagrama de estructura y navegación entre pantallas del producto multimedia que te entrego a continuación y la Arquitectura de la Información de una pantalla del producto, con los elementos que la componen. Responde a las siguientes cuestiones:

- ¿De qué tipo de proyecto multimedia se trata?
- ¿Qué tipo de estructura de navegación sigue este proyecto?
- Enumera los elementos de navegación

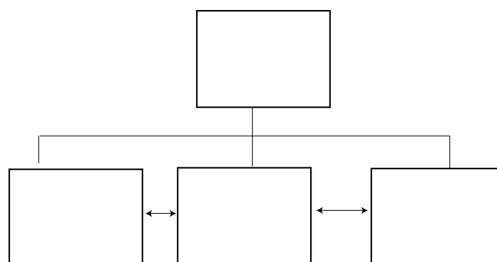
Esta pregunta tiene un valor de 2 puntos.

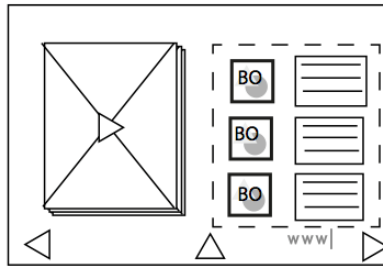
Esta pregunta cumple con la C1 (Capacidad 1)

Respuestas:

- Se trata de producto off line interactivo, de contenido divulgativo, tipo presentación o guía interactiva (sobre la India) en formato flash, puede verse en soporte como un ordenador o DVD.
- Sigue una estructura de navegación lineal o secuencial, con dos niveles, ya que hay una pantalla "menú" o tabla de contenidos, desde la que se puede ir a cualquiera de las pantallas que la componen.
- Botones (hipermedia) que da acceso de navegación entre pantallas hacia delante, hacia atrás y al menú inicial. También contienen un enlace hipertexto que me saca del producto, ya que está enlazado a una página web. Y para navegar por los elementos que contienen la pantalla, también hay unos botones de desplazamiento e hipermedia (imágenes con interactividad)

Diagrama de la estructura de navegación y AI de una pantalla:





Puntuación:

El alumno obtendrá 0,75 si responde brevemente a las preguntas El alumno obtendrá 1,25 si responde a las preguntas y dibuja el esquema de navegación y por último la puntuación completa si desarrolla más cada respuesta y enriquece el diagrama.

2. Explica en qué consiste la arquitectura de un producto y menciona las diferentes arquitecturas que hay.

Enumera los tipos de arquitectura que se desarrollan para un producto multimedia.

Esta pregunta tiene un valor de 1 punto

Esta pregunta cumple con la C2 (Capacidad 2)

Respuesta:

Cuando hablamos de arquitectura, nos referimos a la forma de organizar un conjunto de datos elementales con el objetivo de facilitar su manipulación. Un dato elemental es la mínima información que se tienen en un sistema. Están los datos estáticos: los que ocupan siempre el mismo espacio de memoria. Y los datos dinámicos: ocupan un tamaño de memoria que va evolucionando según el tamaño que dicha estructura vaya adquiriendo

Tipo de Arquitecturas:

- A. Hardware
- A. Software
- A. De Red
- A. De la Información

Puntuación:

El alumno obtendrá 0,50 puntos si describe el concepto de arquitectura y 1 si además menciona los tipos de arquitectura de un producto multimedia.

3. Enumera y define las principales características de los elementos multimedia y de navegación de un producto multimedia con interactividad.

Esta pregunta tiene un valor de 2 puntos

Esta pregunta cumple con la C3 (Capacidad 3)

Respuesta:

ELEMENTO TEXTUAL (TEXTO)

Se trata de un texto que debe cumplir diversos aspectos como: legibilidad en pantalla, elección de la fuente tipográfica, definir su estilo para que sea legible en pantalla, como tamaño, interlineado, caja alto o baja, categoría de su jerarquía, como título, subtítulo, contenido, etc..

El uso de elementos gráfico como el filete, marcos etc., que nos ayuda a resaltar su contenido.

ELEMENTOS VISUALES:

Las imágenes en sus diversos formatos: Las fotografías, dibujos, gráficos y otras imágenes estáticas deben pasarse a un formato que el ordenador pueda manipular y presentar. Entre esos formatos están los **gráficos de mapas de bits** y los **gráficos vectoriales**.

- Los gráficos de mapas de bits almacenan, manipulan y representan las imágenes como filas y columnas de pequeños puntos, lo que llamamos píxeles. En un gráfico de mapa de bits, cada punto tiene un lugar preciso definido por su fila y su columna. Algunos de los formatos de gráficos de mapas de bits más comunes son el Graphical Interchange Format (GIF), el Tagged Image File Format (TIFF) y el Windows Bitmap (BMP).
- Los gráficos vectoriales emplean fórmulas matemáticas para recrear la imagen original. En un gráfico vectorial, los puntos no están definidos por una dirección de fila y columna, sino por la relación espacial que tienen entre sí. Los gráficos vectoriales pueden reproducir las imágenes más fácilmente, y suelen proporcionar una imagen mejor en la mayoría de los monitores. Entre los formatos de gráficos vectoriales figuran el Encapsulated Postscript (EPS).
- La imagen dinámica, animada o vídeo. Los archivos de vídeo pueden llegar a ser muy grandes, por lo que suelen reducirse de tamaño mediante la compresión. Algunos formatos habituales de compresión de vídeo son el Audio Video Interleave (AVI), el Quicktime y el Motion Picture Experts Group (MPEG o MPEG2). La animación también puede realzar elementos gráficos y de vídeo añadiendo efectos especiales como el paso gradual de una imagen a otra sin solución de continuidad.

ELEMENTOS DE AUDIO/SONIDO

Del mismo modo, podemos incorporar el elemento de audio en un proyecto multimedia, ya sean, locuciones, sonidos, efectos, melodías..., y a su vez, definir el tipo de función de cada uno de ellos, como mostrar un error en la acción, avisos, lectura, música de fondo, etc.

Es recomendable no abusar de dicho efectos sonoros.

ELEMENTOS DE NAVEGACION

Los elementos multimedia incluidos en una presentación necesitan un entorno que empuje al usuario a aprender e interactuar con la información.

Entre los elementos interactivos están los **menús desplegables**, pequeñas ventanas que aparecen en la pantalla del ordenador con una **lista de instrucciones o elementos multimedia para que el usuario elija**.

Las **barras de desplazamiento**, que suelen estar situadas en un lado de la pantalla, permiten al usuario moverse a lo largo de un documento o imagen extensa.

Los **hipervínculos** o enlaces conectan creativamente los diferentes elementos de una presentación multimedia a través de texto coloreado o subrayado o por medio de iconos, que el usuario señala con el cursor y activa pulsándolos con el mouse.

Puntuación

El alumno obtendrá 1 si enumera los diversos elementos, 1,5 si los explica escuetamente y 2 si lo hace de una manera extensa y menciona algún ejemplo

4.¿Cuáles deben ser las características de un buen diseño de interacción (interface) en un producto editorial multimedia? Enumera como mínimo 5 y pon un ejemplo.

Esta pregunta tiene un valor de 1,5 puntos

Esta pregunta cumple con la C4 (Capacidad 4)

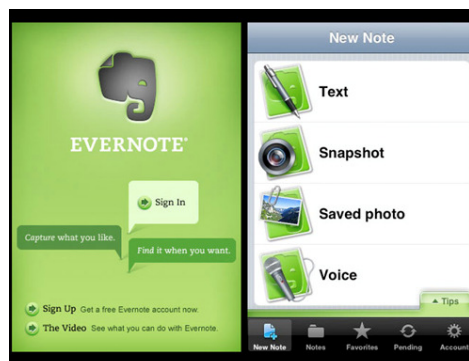
Respuesta:

- Fácil de manejar por cualquier usuario.
- Agradable a la vista.
- Buena estructuración de menús y contenido.
- Colores agradables relacionados con los temas del producto.
- Correcta utilización de formas y organización de estas.
- Limpieza a la hora de saber la ubicación del usuario dentro del producto.
- No debe existir información repetitiva.
- El usuario debe de sentir que conoce completamente cómo manejar y moverse por el producto.

Puntuación:

El alumno obtendrá 0,50 si enumera al menos 5 las características, 1 si los explica y 1,5 si desarrolla todas las características con ejemplo.

5.Describe las funcionalidades de cada elemento multimedia con interactividad que componen el diseño de pantalla del producto que muestro a continuación .Se trata de una APP para dispositivos móviles que facilita al usuario la organización y gestión de sus tareas.



Esta pregunta tiene un valor de 2 puntos

Esta pregunta cumple con la C4 (Capacidad 4)

Respuesta:

Los elementos que aparecen en la pantalla, son elementos multimedia, como imágenes vectoriales, imágenes de mapa de bits y texto.

Entre ellas existen elementos de navegación que cumple la función de enlazarnos a otras pantallas, rellenar bloques de texto, archivar datos, y grabación o almacenamiento de audio.

Puntuación:

El alumno obtendrá 1 punto si menciona al menos 3 elementos y sus funciones y la puntuación total si menciona más desarrollando la respuesta lo más completa posible.

6. Enumera qué tipos de derechos legales de uso pueden existir para un elemento multimedia:

Esta pregunta tiene un valor de 1,5 puntos

Esta pregunta cumple con la C5 (Capacidad 5)

Respuesta:

- Patentes se refiere a un documento en que oficialmente se le reconoce a alguien una invención y los derechos que de ella se derivan. Hacen referencia a las creaciones originales, título de obra, base de datos, colección de obras, etc.
- Licencias: el permiso para poder modificar o utilizar la propiedad intelectual de un autor o autores.
- Royalties: Regalías, son ciertos beneficios de orden material que recibe el trabajador de parte de su empleador o patrón, y que son apreciables en dinero para efectos previsionales y tributarios. Este producto puede ser desde una película a la patente de un invento, una composición musical, o una franquicia. Los royalties no sólo se pagan entre particulares. También un particular, o una empresa, debe abonárselos al Estado por la explotación de algunos recursos naturales.

Puntuación:

El alumno obtendrá 1 punto si enumera al menos los aspectos y la puntuación total si los desarrolla.

SUPUESTO PRÁCTICO

Expediente:

Acción:

Curso:

Denominación acción:

INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN

Estructura de la prueba: la prueba se compone de un ejercicio práctico.

Puntuación: la calificación máxima del examen será de 10 puntos.

Normas de cumplimentación: Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello.

Este supuesto práctico cumple con la C1 (Capacidad 1)

Tarea a evaluar: Elaboración de composiciones florales		Tiempo de realización: 3 h					
Descripción: Con motivo del día de la madre, partiendo de una botella de cristal, se pretende realizar un florero para una rosa. Se debe decorar utilizando las técnicas de elaboración adecuadas, las herramientas y utensilios acordes al trabajo realizado, envoltorio, decoración y presentación del producto, aplicando las medidas de prevención y protección medioambiental. Así mismo se evaluarán otros aspectos relacionados con el interés, puntualidad, asistencia, aprendizaje y la integración.					Sistema de evaluación		
					BIEN	REG	MAL
					1	0,5	0
Nº	Indicadores	B	R	M	Observación		
1	Técnica de elaboración						
2	Utilizar las herramientas y utensilios adecuados						
3	Realizar un envoltorio acorde al diseño						
4	Decoración y presentación						
5	Aplicar medidas de prevención y medioambiental						
6	Interés						
7	Puntualidad						
8	Asistencia						
9	Integración						
10	Aprendizaje						

Totales				
Calificación				

SUPUESTO PRÁCTICO

Expediente:	Acción:	Curso:
Denominación acción:		

INSTRUCCIONES GENERALES Y VALORACIÓN

Estructura de la prueba:

Puntuación: la calificación máxima será de 10 puntos.

Normas de cumplimentación: Utilizar bolígrafo de tinta azul y firmar en el campo destinado para ello.

CASO PRÁCTICO **Capacidades 1-2-3**

Según consta en el planning de trabajo de la Central de Atención, hoy te dedicarás exclusivamente a atender las agendas de los usuarios, así que debes tener claro una serie de aspectos que van a determinar cómo vas a organizar tu jornada de trabajo. En relación a ellos, contesta a las siguientes cuestiones:

- 1) ¿Qué pasos seguirás para acceder al listado de agendas? (2 PUNTOS)

Identificación con usuario y contraseña

- 2) Si coinciden a la misma hora una agenda de revisión médica y otra de solicitud de datos pendientes, ¿cuál harías primero? Justifica tu respuesta.(2 PUNTOS)

Se realizaría primero la de revisión médica ya que es una de las agendas considerada como Urgentes

Una vez que decidas cuál de las dos agendas debes hacer primero:

- 3) ¿Cómo iniciarías esa conversación siguiendo el protocolo estandarizado de presentación en teleasistencia? ¿Cómo la terminarías siguiendo el protocolo de despedida? (2 PUNTOS)

Presentación: Presentación del servicio, del profesional y saludo personalizado

Despedida: Recordar la información transmitida, recordar la disponibilidad del servicio, preguntar si necesitan algo más y dejar que el usuario finalice la llamada

De las dos agendas anteriores, cuando realizas la Agenda de Solicitud de Datos Pendientes, el usuario a quien se la realizas, Gabriel, te dice que la semana pasada fue al médico y que le detectaron deterioro cognitivo

- 4) ¿Debes dejar constancia de la información que te ha transmitido Gabriel? ¿En qué apartado del Expediente? (2 PUNTOS)

Sí, en el apartado referente al Estado de Salud

- 5) Si la coordinadora te pidiera redactar un informe de la situación de Gabriel, ¿qué apartados debería contener? Explica de forma resumida lo que pondrías en cada uno de ellos. (2 PUNTOS)

Portada – Motivo – Datos del profesional y de la empresa
Introducción / Justificación
Desarrollo / Análisis
Conclusiones
Anexos