

GUÍA DE TUTORIZACIÓN EN LA EMPRESA

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

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

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	4
3. PROGRAMA DE PRÁCTICAS.....	5
4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.....	7
5. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES	8

1. INTRODUCCIÓN

Los alumnos y alumnas que inician las prácticas, acaban de finalizar los módulos formativos de un certificado de profesionalidad.

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; 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.

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 currículum 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 en esta normativa se establece que todos los certificados incluirán un módulo de prácticas no laborales que se llevarán a cabo en los centros de trabajo.

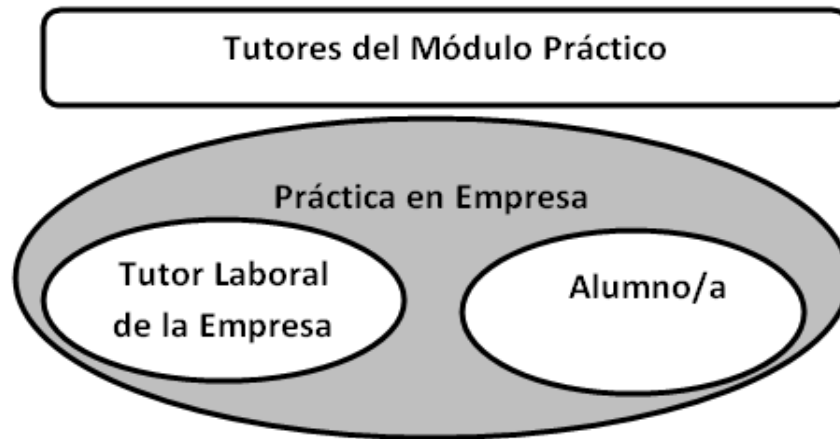
Este módulo, por tanto, es un bloque de formación que se desarrolla en un ámbito profesional relacionado con el área en la que se enmarca el certificado de profesionalidad.

Lo que se pretende con este módulo de prácticas es que los estudiantes:

- Conozcan la realidad del entorno productivo relacionado con el área del certificado.
- Aumenten sus posibilidades de inserción laboral.
- Aplique las competencias profesionales adquiridas a través de los módulos formativos cursados.
- Completen las capacidades, actitudes y habilidades que no se incluyen en la parte más teórica de la formación.

Para el correcto desarrollo de las prácticas profesionales no laborales, se contará con dos tutores:

- Tutor/a de empresa, que pertenecerá a la empresa o entidad donde el/la alumno/a desarrolle las prácticas. Se encargará de la supervisión y evaluación de los/las alumnos/as.
- Tutores/as del Módulo Práctico, que pertenecerán a la entidad impartidora de la acción formativa y serán los encargados del seguimiento del desarrollo de la práctica profesional no laboral.



2. DATOS DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Los alumnos y alumnas están realizando el certificado **SSCI0312 Atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios** con una duración total de 280 horas compuestas por 240 horas de formación y 40 horas de prácticas profesionales no laborales.

A lo largo de esas horas de formación, ya superadas, los estudiantes han trabajado los contenidos estipulados en el RD 990/2013, de 13 de diciembre, que se resumen en la siguiente tabla:

Módulo formativo	Unidades formativas	Unidades de didácticas	Duración
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 	80 horas
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. 	80 horas

		<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
<p>MF2010_2 Organización de los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias</p>	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 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 	80 horas

Mediante esta formación han adquirido las siguientes competencias:

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

En estos momentos los/las alumnos/as inician el módulo de prácticas profesionales no laborales donde podrán observar y desempeñar 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.

3. PROGRAMA DE PRÁCTICAS

El objetivo es que los alumnos y alumnas logren la competencia general de *“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.”* Para ello, además de la formación detallada en el anterior apartado, deben superar el módulo de prácticas.

Teniendo en cuenta los conocimientos, competencias y actitudes adquiridas a lo largo de la acción formativa, los alumnos y alumnas están capacitados para las siguientes funciones:

Función	Descripción
---------	-------------

<p>Atención al usuario de Servicios Funerarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tipología del servicio funerario (Inhumación, traslado, Incineración, etc.). - Peculiaridades del servicio funerario (Conservación temporal, embalsamamiento, exposición temporal). - Seguros de deceso (Tipología, características, cobertura). - Técnicas de comunicación con el usuario de servicios funerarios. - Técnicas de marketing en servicios funerarios. - Protocolos de actuación. <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento. - Problemática. - Resolución de incidencias. - Protocolo y operativa de las fases del servicio funerario. <ul style="list-style-type: none"> - Recepción. - Estancia en dependencias funerarias. - Despedidas. - Cremaciones. - Ceremonias. - Técnicas de atención al cliente.
<p>Tramitación operativa del servicio funerario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prestaciones complementarias. <ul style="list-style-type: none"> - Tipología. - Características. - Protocolos de actuación en la prestación de servicios funerarios. - Coordinación de las distintas fases del servicio funerario.
<p>Tramitación administrativa del servicio funerario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de presupuestos. - Elaboración de Facturas. - Modalidades de pago del servicio funerario. - Cumplimentación de formularios y documentación legal. <ul style="list-style-type: none"> - Protocolos de actuación. - Cumplimiento. - Problemática. - Resolución de incidencias. - Tramitación de la documentación ante organismos competentes. - Procesos administrativos post-mortem.

	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos de guarda y custodia relativos al servicio funerario. - Documentación. - Urnas.
Integración y comunicación en el centro de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento responsable en el centro de trabajo. - Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo. - Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas. - Reconocimiento del proceso productivo de la organización. - Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo. - Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa. - Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

El trabajo a desarrollar en la práctica no laboral es definido por el RD 990/2013, de 13 de diciembre. La asignación de las tareas se hará en función de este Real decreto y tendrá en cuenta la formación, conocimientos y capacidades de los alumnos y alumnas con la finalidad de mejorar su capacitación profesional y desarrollo personal.

El tutor de empresa debe identificar las tareas realizadas por los alumnos y alumnas y procederá a realizar una evaluación sobre las mismas. Estas tareas deben estar orientadas a la consecución de las siguientes capacidades:

- Tramitar el servicio funerario y las posibles prestaciones cumpliendo los protocolos de calidad y los requerimientos del servicio, atendiendo a las demandas de la persona solicitante de servicio y/o familiares del fallecido.
- Coordinar la prestación del servicio funerario entre todos los que intervienen en el mismo, de acuerdo con los protocolos establecidos y organizando las distintas fases del servicio funerario.
- Coordinar a los asistentes durante las distintas fases del servicio funerario comprobando su normal desarrollo.
- Realizar el presupuesto, la factura y el cobro del servicio funerario.
- Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

El/la tutor/a de la empresa recibirá una carpeta con la siguiente documentación:

- **Documentación para el/la tutor/a de empresa**
 - Guía de tutorización en la empresa. Es de carácter informativo.
 - Programa Formativo del módulo de formación práctica. Documento que describe las actividades a realizar y criterios para su evaluación. En este documento el/la tutor/a de empresa registrará la fecha de realización de las actividades, así como el equipamiento

utilizado. Este documento **se devolverá firmado por el/la tutor/a de empresa y tutor/a del módulo práctico.**

- Control de asistencia. La asistencia debe ser registrada en este documento por el/la tutor/a de empresa y, a su vez, el/la alumno/a o firmará diariamente. **Se devolverá firmado por el/la tutor/a de empresa y alumnos/as al finalizar la práctica.**

- Informe de evaluación de la práctica por parte del/de la tutor/a de empresa. Es un documento donde se registra la valoración del/a alumno/a de las actividades desarrolladas y **se devolverá con la carpeta al finalizar el módulo de prácticas.**

- Certificación del módulo de formación práctica: certificado de realización de las prácticas que deberá **firmar el/la tutor/a de la empresa y responsable** de la empresa. Se devolverá debidamente firmado a la entidad impartidora.

- Informe de visita. A cumplimentar por el/la tutor/a del módulo práctico en la visita física de seguimiento.

- **Documentación para entregar al alumno/a**

- Guía del alumnado. En ella se recoge la información relativa al módulo de prácticas de interés para el/a alumno/a.

- Horario de la práctica no laboral. Es de carácter informativo.

5. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES

Al inicio del módulo de prácticas profesionales no laborales el/la tutor/a de empresa recibirá la documentación descrita en el apartado anterior. Cualquier duda sobre estos documentos será resuelta por el/la tutor/a de la entidad impartidora.

Durante el desarrollo de las prácticas, el/la tutor/a de empresa guiará al alumno/a en el logro de las capacidades teniendo en cuenta las necesidades específicas del mismo/a.

Asimismo, deberá:

- Recibir las incidencias trasladadas por el/la alumno/a durante todo el periodo de realización de las prácticas profesionales no laborales o módulo práctico.

- Informar sobre el desarrollo de las prácticas a los/las tutores/as del módulo de práctico. Para ello estos realizarán 2 llamadas al tutor de empresa: al inicio de las prácticas y durante el módulo. En la última llamada se concertará la visita física de cierre del módulo práctico en la que se revisará la documentación cumplimentada incluida la valoración del alumno.

- Cumplimentar y firmar el **control de asistencia** teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:

- Este documento estará desde el primer hasta el último día en la empresa a disposición del tutor del módulo práctico (persona del seguimiento de la práctica desde la entidad impartidora) y del personal del SEPE encargado de supervisar la ejecución de la acción formativa.

- Los/as alumnos/as deben firmar diariamente su asistencia en cada sesión.

- **Semanalmente** escaneará y enviará por e-mail el documento de control de asistencia al tutor del módulo práctico. También es válida una fotografía, siempre y cuando, ésta tenga la calidad suficiente para identificar los datos.

- **En la fecha fin de la práctica,** enviará el parte de asistencia firmado y escaneado completo al/a la tutor/a del módulo práctico.

- Los/as alumnos/as deben asistir al 100% de la duración del módulo práctico permitiendo un 25% de faltas debidamente justificadas.

- Cumplimentar el **informe de evaluación** teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:
 - El/la tutor/a de empresa puntuará el trabajo realizado en una escala del 1 a 10 siendo 1 el valor más bajo para aquellos/as alumnos/as que no realizan la tarea y no demuestran la capacidad asociada y 10 el valor más alto, para aquellos/as alumnos/as que realizan la tarea de manera impecable y eficiente y demuestran la capacidad asociada de forma sobresaliente.
 - La evaluación será trasladada al alumno/a a la finalización de las prácticas.
- Asegurarse de que la **Certificación del módulo de formación práctica** de cada alumno/a esté **debidamente firmado por el/la tutor/a de la empresa y su responsable**.

La documentación cumplimentada y a devolver, será entregada al/a la tutor/a del módulo práctico en la visita que realice al final de práctica.