

1. DENOMINACIÓN DEL CERTIFICADO (ES)

Certificado de Profesionalidad de nivel 2 en
SSCI0312 ATENCIÓN AL CLIENTE Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS DE PROTOCOLO EN SERVICIOS FUNERARIOS

2. TRADUCCIÓN DE LA DENOMINACIÓN DEL CERTIFICADO (EN)

Professional Certificate Level 2 in
SSCI0312 CUSTOMER SERVICE AND ORGANIZATION OF FUNERAL PROTOCOL IN FUNERAL SERVICES
(Esta traducción no tiene carácter oficial)

3. PERFIL DE COMPETENCIAS

El titular de este certificado de profesionalidad tiene adquirida 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. Esta competencia general se concreta en las siguientes **unidades de competencia (UC)**:

- Atender e informar en la demanda de prestación de servicios funerarios y realizar las operaciones de cobro (UC2008_2).
- Organizar las prestaciones de servicios funerarios (UC2009_2).
- Organizar los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias (UC2010_2).

Las competencias profesionales se adquieren conforme a los **resultados de aprendizaje** especificados en los Módulos formativos (MF):

- Atención e información de la demanda de prestación de servicios funerarios y realización de las operaciones de cobro (MF2008_2).
- Organización de las prestaciones de servicios funerarios (MF2009_2).
- Organización de los actos de protocolo funerario y actividades de asistencia a la persona solicitante, familiares y/o personas usuarias (MF2010_2).
- Formación práctica en centros de trabajo en atención al cliente y organización de actos de protocolo en servicios funerarios (MP0508).

(Véase base legal para conocer todos los resultados de aprendizaje adquiridos por el poseedor de este Certificado en cada MF).

A modo de referente, los resultados de aprendizaje de la Formación Práctica en centros de trabajo que completan y refuerzan los adquiridos en el resto de módulos formativos, son:

- 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. EMPLEOS QUE PUEDE DESEMPEÑAR EL TITULAR DE ESTE CERTIFICADO

El titular de este certificado ejerce su actividad en el sector funerario tanto en tanatorios como en funerarias y en otros sectores de ámbito sanitario y de investigación tales como en centros sanitarios, centros anatómico-forenses, centros geriátricos, bancos de tejidos y donaciones de órganos y centros de investigación. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son:

- 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.

5. BASE OFICIAL DEL CERTIFICADO

Organismo oficial que expide el certificado

El Ministerio de Empleo y Seguridad y Social o la administración autonómica en el ámbito de sus competencias, en el nombre del Rey. El Certificado tiene validez en toda España.

Nivel del certificado

El Certificado de profesionalidad de nivel 2 del Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad se corresponde con el nivel 3 de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-P 2011).

El nivel del Marco Europeo de Cualificaciones (MEC):

Escala de valoración / Acreditación del certificado

El sistema de calificación y superación de los Módulos formativos (MF) se expresarán en una escala numérica de 0 a 10. El valor mínimo para la superación es 5 en cada MF y Apto en el Módulo de Formación Práctica en el Centro de Trabajo.

Las calificaciones finales obtenidas tendrán las siguientes valoraciones:

- No APTO: 0 a 4,9
- APTO Suficiente: 5 a 6,9
- APTO Notable: 7 a 8,9
- APTO Sobresaliente: 9 a 10

Acceso al nivel siguiente de enseñanza o formación

Con este Certificado de profesionalidad de nivel 2 se puede acceder a un Certificado de profesionalidad de nivel 3 de la misma Área de la Familia Profesional.

La Administración educativa reconocerá, a efectos de equivalencia y convalidación, el módulo o módulos profesionales de los Títulos de FP correspondientes a las unidades de competencia de los módulos formativos de este certificado de profesionalidad.

Base legal

Real Decreto 990/2013, de 13 de diciembre, por el que se establecen seis certificados de profesionalidad de la familia profesional Servicios socioculturales y a la Comunidad que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad y se actualiza un certificado de profesionalidad de la familia profesional de Industrias alimentarias establecido en el Real Decreto 646/2011, de 9 de mayo. (Anexo II, Código: SSCI0312).

6. MODOS RECONOCIDOS OFICIALMENTE DE OBTENER EL CERTIFICADO

Este Certificado puede ser obtenido por las siguientes vías:

1. **Formativa:** Tras superar como apto el programa formativo tanto en modalidad presencial como teleformación.
2. **Reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral o vías no formales de formación:** Tras superar el proceso de evaluación y acreditación de competencias del conjunto de unidades de competencia del Certificado de Profesionalidad
3. **Formación dual:** Mediante un contrato para la formación y el aprendizaje, que puede extenderse desde 1 año, o 6 meses por convenio del sector, hasta tres años, donde se compatibiliza el tiempo de trabajo efectivo con el tiempo dedicado a la formación del programa formativo del Certificado de Profesionalidad y su superación.

La vía formativa (1) exige superar los módulos formativos y la formación práctica en el centro de trabajo:

Descripción del programa formativo recibido	Porcentaje total del programa (%)	Duración (en horas)
Módulos formativos	86	240
Formación Práctica en centros de trabajo	14	40
Duración total de la formación hasta obtener el certificado		280

Requisitos de acceso:

- Título de Graduado en Educación Superior Obligatoria; o
- Certificado de Profesionalidad de nivel 1 de la misma área profesional del Certificado.
- En caso de no disponer de alguna de las anteriores acreditaciones o de superior nivel, superación de las pruebas de competencia clave.

Más información: Los certificados de profesionalidad son el instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales de todas las actividades económicas, en el ámbito de la administración laboral. El Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad se ordena en tres niveles de cualificación (nivel 1, nivel 2 y nivel 3) y, sectorialmente, en 26 familias profesionales y 102 áreas profesionales. Más información disponible en: www.sepe.es

Centro Nacional Europass: www.sepie.es

(*) **Nota explicativa.** Este documento está concebido como información adicional al Título en cuestión, pero no tiene ningún valor jurídico en sí mismo. El formato de la descripción se basa en los siguientes textos: Resolución del Consejo 93 / C 49/01 de 3 de diciembre de 1992 sobre la transparencia de las cualificaciones, la Resolución 96 / C 224/04 de 15 de julio de 1996 sobre la transparencia de los certificados de formación profesional del Consejo, y la Recomendación 2001/613/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de julio de 2001, sobre la movilidad en la Comunidad de los estudiantes, las personas en formación, los voluntarios, los profesores y los formadores.

Más información en <http://europass.cedefop.eu.int>

Información de Certificados de Profesionalidad en el Mapa de Cualificaciones y Formación Profesional en España

