DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA DE CUALIFICACIÓN

La estructura de cualificación **6-SEPC-SEF-11200-E-007** ***Dirección de servicios funerarios,*** *será el referente nacional para la oferta educativa que conduce al* ***Título de Especialización en Dirección de servicios funerarios*** *correspondiente al Nivel 6 del Marco Nacional de Cualificaciones. Su diseño se realizó con un equipo de expertos técnicos del subsector de Servicios Funerarios, como respuesta a las necesidades de fortalecimiento del capital humano del subsector, perteneciente al Área de Cualificación de los Servicios Personales y a la Comunidad, SEPC, necesidades que fueron identificadas en los procesos de investigación adelantados en desarrollo de la metodología del Marco Nacional de Cualificaciones, tanto en fuentes primarias y secundarias, que permitieron identificar las Brechas de Capital Humano y las tendencias del subsector, asi como el comportamiento del sector en sus principales entornos: socioeconómico, de empleo, organizacional, normativo, ambiental, tecnológico.*

En su construcción participaron expertos representantes del subsector, entre los que se encuentran la Mesa Sectorial de Servicios Funerarios del SENA, Corporación Nacional de Empresas de Servicios Funerarios - REMANSO, Comité Nacional del Sector Funerario liderado por Federación Nacional de Comerciantes Empresarios - FENALCO, entre otras instituciones.

Se fundamenta en los siguientes hallazgos:

La Cualificación responde a la necesidad de dirigir los servicios funerarios, de acuerdo con la normatividad vigente y los protocolos institucionales, las necesidades de las familias y las características del servicio, con la finalidad de garantizar una atención digna, oportuna y respetuosa.

El Director de servicios funerarios, es un perfil que, se considera estratégico dentro del sector de Servicios Personales y a la Comunidad, dado su rol central en la planificación, coordinación y supervisión de la prestación de servicios funerarios, asegurando eficiencia, calidad, seguridad, sostenibilidad y satisfacción de los usuarios. Aunque el estudio de brechas de capital humano no permitió identificar información específica sobre este perfil, las tendencias del sector muestran un crecimiento sostenido en la demanda de servicios funerarios, lo que requiere profesionales capaces de gestionar operaciones complejas, liderar equipos multidisciplinarios, garantizar el cumplimiento de protocolos normativos y sanitarios, y asegurar la correcta atención a clientes y familiares. Este perfil demanda competencias técnicas en gestión integral de servicios funerarios, administración de personal, planificación logística y control de procesos, así como habilidades transversales en liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones y resolución de conflictos.

A nivel educativo, la investigación evidencia que no existen programas formales especializados en dirección de servicios funerarios, aunque sí se encuentran ofertas en áreas de administración, gestión de empresas y diseño de procesos, que podrían aportar competencias transferibles. La falta de formación específica genera la necesidad de que los empleadores asuman directamente la capacitación del personal en competencias críticas, limitando la estandarización y profesionalización del cargo. Esta situación señala una oportunidad para desarrollar programas educativos integrales que articulen teoría y práctica, incorporando aspectos técnicos, normativos y de liderazgo, y que permitan formar directores preparados para enfrentar los desafíos del sector, mejorar la calidad del servicio y responder a las tendencias de crecimiento y tecnificación del sector SEPC.

Esta cualificación le permite al especialista en Dirección de servicios funerarios, adquirir competencias para (a) Diseñar el sistema de prestación de los servicios funerarios según los requerimientos normativos, los protocolos institucionales y las características de la comunidad atendida. (b) gestionar la ejecución de los servicios funerarios de acuerdo con el sistema diseñado, los recursos disponibles y las necesidades expresadas por las familias usuarias. (c) Verificar el cumplimiento de los procedimientos y estándares del servicio funerario teniendo en cuenta los indicadores establecidos, la retroalimentación de los usuarios y los reportes operativos. (d) Ajustar los procesos de

dirección del servicio funerario en función de los hallazgos del seguimiento, las recomendaciones institucionales y los cambios en la normatividad aplicable. (e) controlar la implementación de los protocolos operativos en la prestación de los servicios funerarios, de acuerdo con las funciones asignadas al equipo, las condiciones del entorno y las particularidades del caso.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN		
1.1 Denominación	**Dirección de servicios funerarios**	
1.2 Código de la cualificación	**6-SEPC-SEF-11200-E-007**	Versión: 01 - 2025
1.3 Nivel del MNC	**6**	
1.4 Área de cualificación	SERVICIOS PERSONALES Y A LA COMUNIDAD - SEPC	
1.5 Duración (horas-créditos)	Rango sugerido total para este nivel de 20 - 32 créditos	
1.6 Organismo que autoriza la cualificación		
1.7 Institución que otorga la cualificación		
1.8 Referente de cualificación para:	Título de especialista universitario. Ley 30 de 1992, Decreto 1330 de 2019 y Decreto 529 de 2024.	
2. PERFIL DE COMPETENCIAS		
2.1 Competencia General	Dirigir los servicios funerarios, de acuerdo con la normatividad vigente y los protocolos institucionales, las necesidades de las familias y las características del servicio, con la finalidad de garantizar una atención digna, oportuna y respetuosa.	
2.2 Ámbito (Productivo, Laboral, Social)	**Esquema cadena de valor:** 	

	Sector productivo: Se pueden desempeñar en empresas, compañías, sector privado, entre otros. En constructoras, centros comerciales, aeropuertos, puertos, bodegas de almacenamiento, terminales de transporte, conjuntos residenciales, departamentos de mantenimiento en empresas manufactureras, entre otros. En empresas de aeropuertos, puertos, centros comerciales, de convenciones, escuelas de conducción, modelaje, entre otros. **Contexto de acción:** En entornos organizacionales públicos, privados o mixtos, liderando de manera integral la planificación, ejecución, supervisión y evaluación de los servicios funerarios, que incluyen la atención a familias usuarias, la gestión de ceremonias, la disposición final, el manejo de recintos, áreas de velación y espacios conmemorativos. Su ámbito de acción comprende la gestión estratégica y operativa de equipos de trabajo, la administración de recursos humanos, técnicos, financieros y logísticos, así como el aseguramiento del cumplimiento de estándares de calidad, seguridad, salud en el trabajo y sostenibilidad ambiental. Desarrolla e implementa políticas, procedimientos y planes operativos orientados a optimizar los procesos funerarios, garantizando la satisfacción de usuarios y clientes, y el cumplimiento de la normatividad vigente. Coordina la interacción con proveedores, contratistas, gremios y autoridades regulatorias, promoviendo la innovación en el uso de tecnologías, insumos y métodos de trabajo, y fomentando prácticas de respeto, dignidad y eficiencia en el servicio. Su acción se extiende al análisis de indicadores de desempeño, la gestión de riesgos y contingencias, la capacitación del personal y la articulación con otros departamentos o áreas funcionales para asegurar la continuidad del servicio y el fortalecimiento de la confianza social en la institución funeraria. **Ocupaciones relacionadas:** **11200 Directores y gerentes generales** 11200.010 Director general 11200.013 Director general de empresa 11200.030 Gerente general **14399 Otros gerentes y administradores de servicios no clasificados en otras ocupaciones** 14399.007 Gerente de servicios personales **12199 Directores y gerentes de administración y servicios no clasificados en otras ocupaciones** 12199.002 Director administrativo 12199.005 Director de servicios a empresas 12199.007 Director de servicios corporativos **Otras denominaciones:** 13430 Directores y gerentes de servicios de atención a personas mayores 13440 Directores y gerentes de servicios de bienestar social, comunitario y correccional

<table>
<tr><td rowspan="5">2.3 Competencias Específicas</td><td>CE01-6-SEPC-SEF-11200-E-007: diseñar el sistema de prestación de los servicios funerarios según los requerimientos normativos, los protocolos institucionales y las características de la comunidad atendida .[1]</td></tr>
<tr><td>CE02-6-SEPC-SEF-11200-E-007: gestionar la ejecución de los servicios funerarios de acuerdo con el sistema diseñado, los recursos disponibles y las necesidades expresadas por las familias usuarias .[2]</td></tr>
<tr><td>CE03-6-SEPC-SEF-11200-E-007: verificar el cumplimiento de los procedimientos y estándares del servicio funerario teniendo en cuenta los indicadores establecidos, la retroalimentación de los usuarios y los reportes operativos</td></tr>
<tr><td>CE04-6-SEPC-SEF-11200-E-007: ajustar los procesos de dirección del servicio funerario en función de los hallazgos del seguimiento, las recomendaciones institucionales y los cambios en la normatividad aplicable</td></tr>
<tr><td>CE05-6-SEPC-SEF-11200-E-007: controlar la implementación de los protocolos operativos en la prestación de los servicios funerarios, de acuerdo con las funciones asignadas al equipo, las condiciones del entorno y las particularidades del caso.</td></tr>
<tr><td>COMPETENCIA ESPECÍFICA</td><td>CE01-6-SEPC-SEF-11200-E-007: diseñar el sistema de prestación de los servicios funerarios según los requerimientos normativos, los protocolos institucionales y las características de la comunidad atendida</td></tr>
<tr><td colspan="2">Elemento de competencia 1.

Examinar las disposiciones legales y técnicas vigentes según el tipo de servicio funerario y las normativas sectoriales aplicables.

Criterios de desempeño :
• El estudio comparativo de normativas nacionales y territoriales cumple con los lineamientos establecidos en el sector funerario.
• La identificación de requisitos técnicos y legales corresponde con el tipo de servicio funerario ofrecido por la institución.
• La interpretación de marcos regulatorios está acorde con las disposiciones vigentes y las necesidades del entorno local.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Elemento de competencia 2.
Definir los procesos y procedimientos operativos del servicio funerario de acuerdo con los lineamientos institucionales y las necesidades del territorio.

Criterios de desempeño
• La descripción de actividades secuenciales cumple con la estructura operativa planteada por la organización.
• La especificación de protocolos técnicos corresponde con las necesidades del territorio y las particularidades del servicio.
• La formalización de procedimientos internos está acorde con los lineamientos institucionales y las buenas prácticas del sector.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Elemento de competencia 3.
Estructurar el modelo de gestión del servicio funerario teniendo en cuenta los recursos disponibles, el perfil del personal y las particularidades culturales de la comunidad.

Criterios de desempeño</td></tr>
</table>

[1] SENA. EFO 460601002 [en línea]. < https://observatorio.sena.edu.co/ > [consultado 21/08/2025]. Colombia

[2] SENA. EFO 460601001 [en línea]. < https://observatorio.sena.edu.co/ > [consultado 21/08/2025]. Colombia

- El diseño del modelo operativo del servicio funerario cumple con las condiciones establecidas por la disponibilidad de recursos físicos, humanos y tecnológicos.
- La definición de los lineamientos técnicos y administrativos del servicio corresponde con las competencias y funciones del personal vinculado al proceso funerario.
- La adaptación de los protocolos de atención a usuarios está acorde con las creencias, prácticas y costumbres culturales de la comunidad atendida

Contexto de la competencia.

- **Recursos utilizados:** recursos documentales, documentos normativos actualizados, manuales de procedimientos operativos, guías técnicas sectoriales, protocolos internos de la organización y matrices de cumplimiento normativo. Se incluyen también herramientas tecnológicas especializadas como bases de datos jurídicas, plataformas digitales de consulta normativa, sistemas de gestión documental y aplicativos que permiten el seguimiento y trazabilidad de la información.
- **Productos y resultados (evidencias):** informes técnicos que describen el grado de cumplimiento normativo de los servicios funerarios, diagnósticos comparativos entre la normativa vigente y los procedimientos internos, matrices de evaluación del riesgo legal o técnico, así como recomendaciones de ajuste o mejora de los procesos. También se generan lineamientos de actualización normativa para las áreas operativas, reportes de seguimiento a la implementación de nuevas disposiciones y documentos de soporte para auditorías internas o externas.
- **Información requerida (referentes):** marcos regulatorios generales y específicos, disposiciones técnicas del sector funerario, lineamientos institucionales, criterios de calidad y estándares operativos que rigen la prestación de los servicios. También se incluyen orientaciones metodológicas para la interpretación normativa, criterios de evaluación de impacto regulatorio, buenas prácticas reconocidas en el sector y directrices emitidas por organismos de referencia.

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE02-6-SEPC-SEF-11200-E-007:** gestionar la ejecución de los servicios funerarios de acuerdo con el sistema diseñado, los recursos disponibles y las necesidades expresadas por las familias usuarias

Elemento de competencia 1.
Determinar la asignación de funciones y responsabilidades al equipo operativo según el sistema de prestación del servicio y la programación establecida.

Criterios de desempeño

- La designación de tareas individuales cumple con la estructura del sistema de prestación del servicio.
- La distribución de cargas laborales corresponde con la programación establecida y la disponibilidad de personal.
- La orientación de la documentación de roles y funciones está acorde con las políticas internas y los objetivos operacionales.

Elemento de competencia 2.
Administrar la disponibilidad y funcionamiento de los recursos logísticos de acuerdo con la planificación operativa y la demanda diaria del servicio.

Criterios de desempeño

- El control de la verificación del inventario de recursos cumple con los requerimientos logísticos definidos en la planificación operativa.
- La evaluación del estado funcional de los equipos corresponde con la demanda diaria del servicio funerario.
- La coordinación del uso de insumos está acorde con la disponibilidad y el ritmo de atención establecido.

Elemento de competencia 3.

Negociar las relaciones con proveedores, aliados y autoridades locales teniendo en cuenta la calidad del servicio, la cobertura territorial y los compromisos institucionales.

Criterios de desempeño

- La selección de aliados estratégicos cumple con los criterios de calidad y cobertura definidos por la institución.
- La concertación de acuerdos corresponde con los compromisos establecidos y las condiciones del servicio.
- La articulación con actores locales está acorde con los objetivos institucionales y las dinámicas territoriales.

Contexto de la competencia

- **Recursos utilizados:** Planos y manuales de diseño del sistema de prestación de servicios funerarios, protocolos de operación y logística, cronogramas de ejecución, manuales de atención al usuario, registros de disponibilidad de infraestructura y equipos, vehículos especializados para traslado, insumos técnicos y materiales asociados a cada etapa del servicio, formatos de control y seguimiento, sistemas de información para la gestión de operaciones, aplicativos digitales de coordinación logística, inventarios de recursos físicos y tecnológicos, listados de proveedores y contratistas, guías de manejo del talento humano, equipos de comunicación interna y externa, plataformas de atención a familias usuarias, recursos financieros asignados, indicadores de gestión operativa y lineamientos institucionales para la prestación integral de los servicios funerarios.

- **Productos y resultados (evidencias):** Cronogramas de ejecución de servicios ajustados a los requerimientos del sistema diseñado, registros documentados de la coordinación operativa, informes de seguimiento al uso de recursos físicos, técnicos y financieros, reportes de cumplimiento de protocolos de atención a las familias, actas de verificación de procesos, evidencias de asignación de tareas y funciones al personal, matrices de control logístico, registros de utilización y disponibilidad de recursos, reportes de tiempos de respuesta y de nivel de satisfacción de las familias usuarias, documentos de evaluación de proveedores, reportes de contingencias y su atención, evidencias de comunicación efectiva con el equipo operativo y documentos de cierre de los servicios funerarios coordinados conforme a los estándares definidos.

- **Información requerida (referentes):** Protocolos técnicos y operativos de prestación de servicios funerarios, manuales de bioseguridad y manejo de infraestructura, lineamientos de atención integral a las familias usuarias, estándares de calidad del servicio, criterios de asignación de recursos, procedimientos de logística y coordinación, orientaciones institucionales de gestión administrativa, instructivos de registro y control de operaciones, criterios de programación y distribución de recursos humanos, parámetros de seguridad laboral y bienestar del personal, referentes de buenas prácticas en la organización de servicios, y lineamientos estratégicos que determinan los criterios de eficiencia, oportunidad y pertinencia en la ejecución coordinada de los servicios funerarios.

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE03-6-SEPC-SEF-11200-E-007:** verificar el cumplimiento de los procedimientos y estándares del servicio funerario teniendo en cuenta los indicadores establecidos, la retroalimentación de los usuarios y los reportes operativos

Elemento de competencia 1.

Revisar los informes de ejecución y los registros operativos de acuerdo con los protocolos de seguimiento y control establecidos.

Criterios de desempeño

- La validación de reportes operativos cumple con los protocolos internos de control y calidad.
- El análisis de registros documentales corresponde con los criterios de evaluación del desempeño del servicio.
- La verificación de información registrada está acorde con los procedimientos técnicos y administrativos establecidos.

Elemento de competencia 2.
Contrastar los resultados del servicio con los indicadores de desempeño definidos teniendo en cuenta los tiempos de atención y los niveles de satisfacción reportados.

Criterios de desempeño

- La comparación entre resultados y metas cumple con los indicadores definidos en el plan de gestión.
- La relación de tiempos de respuesta corresponde con los estándares de atención establecidos.
- La determinación de los de niveles de satisfacción está acorde con los criterios de evaluación del servicio.

Elemento de competencia 3.
Validar las prácticas del equipo de trabajo según los estándares de calidad, los valores institucionales y la experiencia de las familias usuarias.

Criterios de desempeño

- La revisión de rutinas operativas cumple con los estándares de calidad definidos por la institución.
- La observación de actitudes del personal corresponde con los valores institucionales y principios éticos.
- La evaluación de la interacción con las familias está acorde con la experiencia percibida y las expectativas de los usuarios.

Contexto de la competencia

- **Recursos utilizados:** Protocolos y procedimientos estandarizados de prestación del servicio funerario, manuales de operación y guías de calidad, matrices de verificación y listas de chequeo, formatos de auditoría y control interno, indicadores de gestión y desempeño, registros operativos del servicio, informes de supervisión de procesos, sistemas de información para el monitoreo de operaciones, bases de datos de retroalimentación de usuarios, encuestas de satisfacción, plataformas digitales de seguimiento, reportes estadísticos de desempeño, software para análisis de datos, instructivos de control de calidad, recursos audiovisuales para registro de evidencias, lineamientos institucionales de evaluación, y herramientas de comunicación interna para la recolección y validación de información.
- **Productos y resultados (evidencias):** Informes de verificación del cumplimiento de los procedimientos y estándares establecidos, registros de control aplicados a cada etapa del servicio, matrices de evaluación de indicadores de desempeño, reportes sistematizados de retroalimentación de usuarios, actas de revisión de procesos, documentos de seguimiento a las acciones correctivas y preventivas, reportes de no conformidades identificadas, evidencias de inspección operativa, registros de comunicación y coordinación con las áreas responsables, informes comparativos de cumplimiento frente a los parámetros definidos, cuadros de análisis estadístico de desempeño, documentos de cierre de ciclo de verificación, y recomendaciones documentadas para la mejora continua del servicio funerario.
- **Información requerida (referentes):** Procedimientos internos formalizados para la prestación de servicios funerarios, estándares de calidad establecidos para el sector, indicadores de gestión previamente definidos, protocolos de atención a usuarios, criterios de evaluación de desempeño operativo, registros de retroalimentación de las familias usuarias, reportes estadísticos de procesos, orientaciones metodológicas para la verificación, parámetros técnicos de control de calidad, lineamientos institucionales de seguimiento y evaluación, criterios de gestión de riesgos asociados al servicio, y referentes documentales para la interpretación y aplicación de los resultados de verificación en entornos reales de prestación funeraria.

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE04-6-SEPC-SEF-11200-E-007:** ajustar los procesos de dirección del servicio funerario en función de los hallazgos del seguimiento, las recomendaciones institucionales y los cambios en la normatividad aplicable

Elemento de competencia 1.

Redefinir procedimientos y estrategias organizativas de acuerdo con los resultados del análisis de desempeño y las nuevas disposiciones legales.

Criterios de desempeño

- La actualización de procesos internos cumple con los hallazgos derivados del análisis de desempeño.
- La adaptación de estrategias corresponde con los cambios normativos aplicables al sector funerario.
- La incorporación de mejoras operativas está acorde con las recomendaciones técnicas y legales vigentes.

Elemento de competencia 2.

Actualizar los instrumentos de gestión interna teniendo en cuenta las recomendaciones de las auditorías internas y externas.

Criterios de desempeño

- La modificación de formatos y registros cumple con las observaciones emitidas en auditorías previas.
- La incorporación de ajustes documentales corresponde con los hallazgos detectados en procesos de evaluación.
- La revisión periódica de instrumentos de gestión está acorde con los estándares institucionales de mejora continua.

Elemento de competencia 3.

Orientar al equipo directivo sobre las mejoras implementadas según los cambios realizados en la operación y las prioridades institucionales.

Criterios de desempeño

- La socialización de ajustes organizativos cumple con las metas de mejora institucional.
- La entrega de lineamientos estratégicos corresponde con las transformaciones aplicadas en la operación.
- La retroalimentación al equipo de dirección está acorde con las prioridades definidas en el plan de gestión.

Contexto de la competencia

- **Recursos utilizados:** Informes de seguimiento y evaluación de procesos, registros de auditoría interna y externa, matrices de análisis de hallazgos, reportes de cumplimiento normativo, manuales de procedimientos vigentes, lineamientos institucionales de dirección y gestión, documentos de retroalimentación operativa, sistemas de información para la trazabilidad de procesos, bases de datos normativas actualizadas, aplicativos digitales de control y ajuste de procedimientos, registros de retroalimentación de usuarios y colaboradores, instructivos de control de calidad, guías de buenas prácticas en la gestión de servicios funerarios, medios de comunicación institucional, equipos de análisis técnico, recursos documentales de actualización regulatoria y sistemas de gestión administrativa para la implementación de mejoras.
- **Productos y resultados (evidencias):** Documentos de ajuste a los procesos de dirección del servicio funerario, matrices actualizadas de procedimientos conforme a los cambios normativos, informes técnicos de modificación y actualización de procesos, actas de revisión y aprobación de ajustes institucionales, registros de implementación de acciones correctivas y preventivas, manuales y protocolos ajustados a nuevas disposiciones, instructivos operativos modificados, reportes de seguimiento a la aplicación de cambios, evidencias de capacitación al personal sobre los ajustes realizados, registros de comunicación interna de modificaciones, documentos comparativos de procesos antes y después de la actualización, informes de impacto de los cambios implementados, y reportes de evaluación de resultados obtenidos tras la aplicación de los ajustes.

- **Información requerida (referentes):** Hallazgos documentados en procesos de seguimiento y control, recomendaciones emitidas por instancias institucionales de gestión, criterios de ajuste derivados de auditorías, disposiciones regulatorias actualizadas aplicables al servicio funerario, lineamientos técnicos de prestación de servicios, estándares sectoriales de calidad, criterios de gestión administrativa, referentes de buenas prácticas en procesos de dirección, protocolos internos de actualización, procedimientos metodológicos de evaluación y ajuste, orientaciones estratégicas de la organización, y parámetros de control necesarios para la alineación continua de los procesos de dirección con las necesidades regulatorias e institucionales.

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE05-6-SEPC-SEF-11200-E-007:** controlar la implementación de los protocolos operativos en la prestación de los servicios funerarios, de acuerdo con las funciones asignadas al equipo, las condiciones del entorno y las particularidades del caso**.**

Elemento de competencia 1.
Verificar la preparación del equipo humano y técnico antes del inicio del servicio funerario, según las funciones asignadas, los protocolos establecidos y las condiciones del entorno.

Criterios de desempeño

- La comprobación del cumplimiento de los reportes de alistamiento entregados por los responsables de área corresponde con las funciones asignadas en el sistema de turnos operativo.
- La validación de las condiciones informadas por los coordinadores logísticos y técnicos está acorde con los protocolos establecidos para el inicio del servicio.
- La revisión del consolidado de alistamiento del recurso humano y técnico satisface las exigencias operativas establecidas para la programación del servicio funerario.

Elemento de competencia 2.
Observar el desarrollo de las actividades operativas durante la prestación del servicio funerario, teniendo en cuenta los procedimientos definidos, las dinámicas del caso y las condiciones de seguridad.

Criterios de desempeño

- La supervisión del cumplimiento de los procedimientos por parte del personal operativo está acorde con las exigencias técnicas y relacionales del caso funerario.
- La valoración del comportamiento del equipo en situaciones críticas corresponde con los lineamientos definidos en los protocolos de seguridad y atención.
- La evaluación del flujo de coordinación entre las áreas involucradas satisface las condiciones previstas en la planeación del servicio.

Elemento de competencia 3.
Identificar desviaciones en la ejecución del servicio con respecto a los protocolos establecidos, en función del seguimiento realizado, los informes de los responsables y las situaciones imprevistas.

Criterios de desempeño

- La detección de inconsistencias entre la ejecución del servicio y lo reportado por los responsables corresponde con el análisis del seguimiento realizado y los indicadores internos.
- La interpretación de variaciones frente a los protocolos establecidos está acorde con las situaciones imprevistas y la evidencia documentada durante la prestación.
- La validación de los informes de desviaciones operativas presentados por los coordinadores satisface los criterios definidos por la dirección institucional para la mejora continua.

Contexto de la competencia

- **Recursos utilizados:** Protocolos operativos normalizados del servicio funerario, manuales de funciones y perfiles del personal, cronogramas de ejecución de actividades, registros de asignación de tareas,

instrumentos de seguimiento a la operación, listas de chequeo y verificación de procedimientos, instructivos de bioseguridad, equipos e insumos específicos para la prestación del servicio, formatos de control de calidad, sistemas de información para la supervisión en tiempo real, registros operativos de casos atendidos, lineamientos de gestión del talento humano, herramientas de comunicación interna y externa, medios tecnológicos de registro audiovisual para evidencias, aplicativos digitales de monitoreo, guías técnicas de atención diferenciada según el tipo de servicio y recursos de apoyo logístico para la coordinación del equipo de trabajo.

- **Productos y resultados (evidencias):** Reportes de supervisión de la implementación de protocolos, registros de cumplimiento de funciones asignadas al equipo, actas de verificación de procedimientos aplicados, informes de supervisión con hallazgos y recomendaciones, evidencias documentales y audiovisuales de la ejecución supervisada, matrices de control de cumplimiento operativo, registros de no conformidades detectadas, reportes de adecuación de protocolos a condiciones específicas del entorno, documentos de retroalimentación al personal, reportes de seguimiento a las correcciones realizadas, registros de tiempos de respuesta en la prestación del servicio, documentos comparativos entre protocolos establecidos y acciones ejecutadas, e informes finales de supervisión de casos con particularidades específicas.

- **Información requerida (referentes):** Protocolos operativos estandarizados del servicio funerario, manuales técnicos de prestación de servicios, guías de bioseguridad y control sanitario, lineamientos institucionales de supervisión y control, criterios de evaluación de desempeño operativo, procedimientos internos de distribución de funciones, registros históricos de casos y operaciones, parámetros de calidad y cumplimiento del servicio, orientaciones técnicas de atención diferenciada según características del entorno, criterios metodológicos de supervisión, estándares sectoriales aplicables a la operación funeraria, y lineamientos estratégicos de la organización para la gestión y control de equipos en escenarios reales o simulados.

2.4 Competencias Clave (Básicas y transversales)

Competencias Básicas

Competencia Comunicación (oral y escrita en lengua materna y una segunda lengua)	Duración
Comunicación (oral y escrita en lengua materna) en : Producción textual.- Comprensión e interpretación textual. - Ética de la comunicación, propias del área disciplinar relacionada con la cualificación. • Inglés - nivel B1: corresponde al nivel intermedio del Marco Común Europeo.	1
Competencias en matemáticas	**Duración**
Competencias matemáticas en Pensamiento numérico y sistemas numéricos.- Pensamiento espacial y sistemas geométricos. -Pensamiento métrico y sistemas de medidas, propias del área disciplinar relacionada con la cualificación	1
Competencias en ciencias sociales y ciencias naturales	**Duración**
Competencias en ciencias sociales y ciencias naturales, en Relaciones con la historia y la cultura. - Relaciones espaciales y ambientales.- Relaciones ético-políticas- Entorno vivo. -	1

Entorno físico.- Relación ciencia, tecnología y sociedad, propias del área disciplinar relacionada con la cualificación	

Competencias ciudadanas	Duración
Competencias ciudadanas en Convivencia y paz- Participación y responsabilidad democrática - Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias propias del área disciplinar relacionada con la cualificación	1

Competencias Transversales

Habilidades en el uso de las TIC		
Módulo	**Referente para el aprendizaje**	**Duración**
Gestión de la información a gran escala en tiempo razonable de acuerdo con infraestructuras, tecnologías y servicios disponibles	RA1. Clasificar grandes volúmenes de datos a partir de los criterios de procedencia y estructura. RA2. Aplicar técnicas en la captura y recuperación de datos de acuerdo con necesidades de información RA3. Identificar tendencias globales y patrones de los datos a partir de entornos de trabajo de datos masivos RA4. Seleccionar técnicas de almacenamiento de datos en función de la arquitectura del modelo de minería de datos.	0,5
Protección de Salud y el medio ambiente		
Módulo	**Referente para el aprendizaje**	**Duración**
Gestión del plan de protección ambiental	RA1. Formular acciones de mitigación de riesgos ambientales según el plan de protección ambiental de la organización RA2. Seleccionar estrategias de protección ambiental según los riesgos identificados y la normativa ambiental vigente RA3. Establecer mecanismos de seguimiento del plan de protección	0,5

	ambiental acorde con los lineamientos de la organización. RA4.Evaluar los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral	
Cultura emprendedora y empresarial		
Módulo	**Referente para el aprendizaje**	**Duración**
Proponer ideas y buscar oportunidades	RA1. Aprovechar oportunidades que responden a retos y necesidades contrastando los intereses de los diferentes grupos de interés, experimentando y usando técnicas de aproximación y solución de problemas de manera creativa.	2
Manejar recursos	RA2. Inspirar a otros a trabajar duro en sus objetivos y obtener juntos losrecursos necesarios a partirde la actividad de creación de valor.	
Educación financiera y económica	RA3. Construir indicadores financieros y emitir concepto sobre el flujo de fondos requeridos a partir de un proyecto complejo.	
Pasar a la acción	RA4. Incorporar los objetivos de corto, mediano y largo plazo y redefinir prioridades y planes de acción teniendo en cuenta las circunstancias cambiantes.	
Manejar la incertidumbre, la ambigüedad y el riesgo	RA5. Comparar las actividades de creación de valor basado en la evaluación de riesgos	
Capacidad de innovación e investigación		
Módulo	**Referente para el aprendizaje**	**Duración**
Innovación y desarrollo	RA1. Explicar los principios y conceptos que sustentan los procedimientos, procesos, sistemas y metodologías de la profesión	1

		RA2. Abordar desde nuevos enfoques los problemas y/o necesidades, planteando soluciones y alternativas que generen valor, de acuerdo con criterios de viabilidad establecidos RA3. Desarrollar procesos de mejoramiento de productos y servicios de su campo profesional de acuerdo con requerimientos definidos, oportunidades de mercado y metodologías de desarrollo de productos y servicios. RA4: Identificar y resolver problemas en entornos nuevos o emergentes, de manera innovadora, dentro de contextos variados	

Nota: las Competencias Clave presentan los referentes que requieren integrarse en el diseño y desarrollo de los procesos educativos y formativos. En el caso de las competencias de inglés, y general, se recomienda adaptarlas a los requerimientos según la realidad del sector, las características del perfil, necesidades del programa y de la institución.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
CE01-6-SEPC-SEF-11200-E-007: diseñar el sistema de prestación de los servicios funerarios según los requerimientos normativos, los protocolos institucionales y las características de la comunidad atendida	
Duración créditos: 4	**Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 1. (COGNITIVO) Interpretar las disposiciones legales y técnicas del servicio funerario a partir de ejercicios de análisis documental y normativo.	
Resultado de Aprendizaje 2. (COGNITIVO) Analizar las implicaciones normativas y técnicas del servicio funerario en relación con contextos territoriales simulados en el ambiente formativo.	
Resultado de Aprendizaje 3. (PROCEDIMENTAL) Diseñar los procesos y procedimientos del servicio funerario de acuerdo con los protocolos institucionales y necesidades de una comunidad referencial.	
Resultado de Aprendizaje 4. (PROCEDIMENTAL) Formular un modelo de gestión del servicio funerario teniendo en cuenta recursos, personal y aspectos socioculturales de un contexto simulado.	

Resultado de Aprendizaje 5. (ACTITUDINAL) Valorar la dimensión social y cultural del servicio funerario de acuerdo con criterios de inclusión y atención diferencial planteados en aula.	
CE02-6-SEPC-SEF-11200-E-007: gestionar la ejecución de los servicios funerarios de acuerdo con el sistema diseñado, los recursos disponibles y las necesidades expresadas por las familias usuarias	
Duración créditos: 3	**Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 1. (COGNITIVO) Identificar las funciones y responsabilidades del equipo operativo a partir de un caso simulado de programación del servicio funerario.	
Resultado de Aprendizaje 2. (PROCEDIMENTAL) Asignar las tareas del equipo operativo de acuerdo con un ejercicio práctico de coordinación basado en la planificación diaria del servicio.	
Resultado de Aprendizaje 3. (PROCEDIMENTAL) Controlar el uso y disponibilidad de recursos logísticos teniendo en cuenta una lista de chequeo construida en el ejercicio formativo.	
Resultado de Aprendizaje 4. (COGNITIVO) Proponer acciones de relacionamiento interinstitucional con base en un estudio de caso territorial presentado en el ejercicio formativo.	
Resultado de Aprendizaje 5. (ACTITUDINAL) Aplicar principios de respeto y trato digno durante una simulación de atención a familias usuarias.	
CE03-6-SEPC-SEF-11200-E-007: verificar el cumplimiento de los procedimientos y estándares del servicio funerario teniendo en cuenta los indicadores establecidos, la retroalimentación de los usuarios y los reportes operativos	
Duración créditos: 3	**Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 1. (COGNITIVO) Interpretar los reportes de ejecución operativa a partir de la interpretación de protocolos de seguimiento en un ejercicio formativo.	
Resultado de Aprendizaje 2. (PROCEDIMENTAL) Contrastar los resultados del servicio con los indicadores definidos en un ejercicio de análisis comparativo desarrollado en grupo.	
Resultado de Aprendizaje 3. (PROCEDIMENTAL) Validar la aplicación de los procedimientos del equipo de trabajo teniendo en cuenta una rúbrica de estándares de calidad construida en ambiente formativo.	
Resultado de Aprendizaje 4. (ACTITUDINAL) Reflexionar sobre el impacto de la calidad del servicio en la experiencia de las familias usuarias a partir de una actividad formativa grupal.	

Resultado de Aprendizaje 5. (PROCEDIMENTAL) Diseñar un plan de mejora del servicio funerario con base en los hallazgos de una actividad de auditoría simulada desarrollada en grupo.
CE04-6-SEPC-SEF-11200-E-007: ajustar los procesos de dirección del servicio funerario en función de los hallazgos del seguimiento, las recomendaciones institucionales y los cambios en la normatividad aplicable
Duración créditos: 3 | **Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 1. (COGNITIVO) Interpretar los resultados del análisis de desempeño con base en normativas vigentes y parámetros técnicos, en un ejercicio formativo de revisión de informes institucionales.
Resultado de Aprendizaje 2. (PROCEDIMENTAL) Actualizar los instrumentos de gestión interna en un ejercicio práctico basado en recomendaciones simuladas de auditoría.
Resultado de Aprendizaje 3. (PROCEDIMENTAL) Proponer estrategias organizativas para el servicio funerario a partir de un caso práctico de rediseño operativo.
Resultado de Aprendizaje 4. (ACTITUDINAL) Asumir el liderazgo en procesos de transformación institucional durante una simulación de socialización de mejoras implementadas.
Resultado de Aprendizaje 5. (COGNITIVO) Evaluar la pertinencia de los cambios implementados en los procesos de dirección del servicio funerario con base en un ejercicio de retroalimentación formativa.
CE05-6-SEPC-SEF-11200-E-007: controlar la implementación de los protocolos operativos en la prestación de los servicios funerarios, de acuerdo con las funciones asignadas al equipo, las condiciones del entorno y las particularidades del caso**.**
Duración créditos: 3 | **Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 1. (COGNITIVO) Analizar los reportes de preparación técnica y operativa entregados por los responsables de área, según los protocolos institucionales y la programación del servicio funerario en un escenario simulado de planificación.
Resultado de Aprendizaje 2. (COGNITIVO) Interpretar las evidencias de desempeño del equipo durante una simulación de servicio funerario, en relación con las dinámicas del caso, los procedimientos establecidos y las condiciones de seguridad definidas.
Resultado de Aprendizaje 3. (COGNITIVO) Identificar desviaciones relevantes en la ejecución de un servicio funerario simulado, con base en el análisis de documentos de seguimiento, retroalimentación del equipo y situaciones inesperadas presentadas por el docente.

Resultado de Aprendizaje 4. (SICOMOTOR) Implementar procedimientos de supervisión operativa en un ejercicio práctico de simulación, de acuerdo con los protocolos definidos, las funciones asignadas al equipo y los ajustes requeridos por el caso.
Resultado de Aprendizaje 5. (ACTITUDINAL) Demostrar disposición al análisis colaborativo de hallazgos operativos durante una sesión de retroalimentación en el aula, en concordancia con los principios institucionales y las recomendaciones formuladas por el grupo.

4. PARÁMETROS DE CALIDAD	
4.1 Docentes-formadores- tutores – personal administrativo	**Ejemplo:** Los docentes que conducen el proceso de enseñanza – aprendizaje de las competencias específicas deben tener una cualificación nivel 6 o superior. del área de cualificación relacionada con el sector Servicios Funerarios y áreas afines. Deben demostrar experiencia de por lo menos 1 año en el ejercicio laboral de las ocupaciones asociadas a la cualificación. Deberán estar acreditados para impartir formación o demostrar una experiencia como docente de por lo menos 1 año en las fases de programación, desarrollo y evaluación del proceso enseñanza. Deberán demostrar dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con cada competencia específica, además de competencias pedagógicas, creativas y competencias básicas y transversales asociadas en esta cualificación.
4.2 Ambientes de formación o de aprendizaje	Ambientes pluritecnológicos diseñados para el aprendizaje teórico-práctico, complementación o actualización relacionado con la formación de *Dirección de servicios funerarios*, lo más similar al espacio real de trabajo, dotado con los recursos utilizados y la información requerida en el ámbito del trabajo, descritos en el contexto de acción de la cualificación, y los recursos didácticos y tecnológicos necesarios para apoyar la consecución de los resultados de aprendizaje. Los ambientes de formación deben replicar las condiciones de trabajo propias del desempeño del Director de servicios funerarios. Los espacios deben cumplir con las normativas del sector y garantizar un ambiente seguro, higiénico y funcional para la práctica. Además, los entornos teóricos deben estar dotados de recursos tecnológicos que permitan el aprendizaje integral, conectando la teoría con la práctica.
4.3. Requisitos de ingreso o acceso	Para ingresar al nivel 6 de los programas de la vía de la Educación Formal se requiere el título de título de profesional universitario en áreas relacionadas con la Cualificación.
4.4. Regulación de la Profesión	Realizada la revisión legal sobre la regulación del desempeño de este perfil ocupacional, se encontró que para el ejercicio de esta profesión no requiere expedición de tarjeta profesional. No se encontró ninguna ley o norma que restrinja el desempeño laboral.