DESCRIPCIÓN ESTRUCTURA DE CUALIFICACIÓN

La estructura de cualificación ***6-SEPC-SEF-21634-E-006 Dirección de diseño y análisis de servicios funerarios*** *, será el referente nacional para la oferta educativa que conduce al* ***Título de Especialización en Dirección de Diseño y Análisis 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 , tecnologico*

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 diseñar y analizar los servicios funerarios, de acuerdo con los lineamientos estratégicos de la organización, las necesidades de los usuarios y las tendencias del sector, con la finalidad de optimizar la oferta de servicios y garantizar una atención integral y de calidad.

El Director de diseño y análisis de servicios funerariosa, es un perfil que, se configura como estratégico dentro del sector de Servicios Personales y a la Comunidad, dado su rol central en la planificación, diseño y evaluación de los servicios funerarios, asegurando eficiencia, calidad, seguridad, sostenibilidad y satisfacción de los usuarios. Aunque el estudio de brechas de capital humano no identificó información específica sobre este perfil, las tendencias del sector muestran un crecimiento sostenido en la demanda de servicios funerarios especializados, lo que requiere profesionales capaces de analizar procesos, diseñar servicios innovadores, implementar mejoras operativas y supervisar estándares de calidad. Este perfil requiere competencias en gestión estratégica, análisis de datos, evaluación de procesos, innovación en servicios y liderazgo, así como habilidades transversales en comunicación, toma de decisiones y trabajo bajo presión.

La oferta educativa nacional orientada a este perfil es limitada y poco estructurada. Existen programas de formación en diseño a nivel nacional, pero ninguno está especializado en servicios funerarios, lo que evidencia la falta de rutas formativas que desarrollen de manera integral las competencias específicas requeridas. Ampliar la oferta educativa permitirá garantizar la calidad, la seguridad y la estandarización de los procesos, contribuyendo a la tecnificación y formalización del sector SEPC.

*Esta cualificación le permite al especialista en Diseño de servicios funerarios****¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.****, adquirir competencias para (a) Estructurar la propuesta de servicios funerarios teniendo en cuenta los lineamientos estratégicos de la organización y la diversidad sociocultural de la comunidad. (b) Organizar los componentes del servicio propuesto de acuerdo con los recursos disponibles y las políticas institucionales. (c) Evaluar el funcionamiento y aceptación del servicio estructurado según los indicadores de calidad, oportunidad e impacto definidos por la organización. (d) Ajustar los componentes del modelo de servicio funerario de acuerdo con los hallazgos de la evaluación y los cambios en el entorno institucional y sectorial. (e) Coordinar la implementación piloto del servicio funerario diseñado, según los lineamientos establecidos, la disponibilidad de recursos y las condiciones específicas del grupo focal seleccionado.*

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CUALIFICACIÓN		
1.1 Denominación	***Dirección de diseño y análisis de servicios funerarios***	
1.2 Código de la cualificación	***6-SEPC-SEF-21634-E-006***	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	Diseñar y analizar los servicios funerarios, de acuerdo con los lineamientos estratégicos de la organización, las necesidades de los usuarios y las tendencias del sector, con la finalidad de optimizar la oferta de servicios y garantizar una atención integral y de calidad.	
2.2 Ámbito (Productivo, Laboral, Social)	**Esquema cadena de valor:** 	

Sector productivo:
Se pueden desempeñar en agencias, organizaciones públicas y privadas, entidades del gobierno, empresas de consultoría e ingeniería o como consultores privados, entre otros.

Contexto de acción:
Se desempeña en el análisis, diseño y gestión de soluciones orientadas a garantizar la prestación integral, digna y oportuna de los servicios funerarios. Su acción se centra en la planificación estratégica y operativa de los procesos de atención, disposición y acompañamiento, considerando las tendencias del sector, los requerimientos técnicos y normativos, las condiciones socioculturales del entorno y la optimización de recursos disponibles. Puede intervenir en la estructuración de planes, proyectos y propuestas de valor funerario, así como en el desarrollo de experiencias de servicio que fortalezcan la confianza, el respeto y la calidad percibida por las familias usuarias. Igualmente, participa en la innovación de procesos, el diseño de sistemas integrados de servicios funerarios y la implementación de modelos de gestión que promuevan la eficiencia, la sostenibilidad y la humanización de las operaciones. Puede asumir roles como analista de contextos y tendencias del sector funerario, desarrollador de planes estratégicos, diseñador de servicios orientados a la atención al doliente, gestor de innovación en el negocio funerario, asesor o ejecutivo en proyectos de diseño, estructuración y planificación de servicios funerarios.

Ocupaciones relacionadas:

21634 Diseñadores de servicios

21634.001	Analista de contextos y tendencias de diseño de servicios
21634.002	Analista de mercado para el diseño de servicios
21634.003	Desarrollador de planes estratégicos e iniciativas de proyectos
21634.004	Desarrollador de portafolios y propuestas de valor
21634.005	Diseñador de escenarios futuros de negocios
21634.006	Diseñador de experiencias
21634.007	Diseñador de experiencias de servicio
21634.011	Diseñador de servicios para la innovación social
21634.012	Diseñador de sistemas de producto-servicio
21634.017	Diseñador de servicios

24210 Profesionales y analistas de gestión y organización

24210.001	Analista administrativo
24210.002	Analista de clima y cultura organizacional
24210.005	Analista de cultura organizacional
24210.006	Analista de desarrollo organizacional
24210.007	Analista de gestión
24210.016	Consultor de gestión
24210.017	Consultor de negocios
24210.019	Consultor organizacional
24210.020	Especialista en eficiencia empresarial
24210.021	Facilitador de calidad
24210.023	Profesional de diseño y desarrollo organizacional
24210.025	Analista de prospectiva e innovación empresarial

<table>
<tr><td rowspan="5">2.3 Competencias Específicas</td><td>CE01-¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.: estructurar la propuesta de servicios funerarios teniendo en cuenta los lineamientos estratégicos de la organización y la diversidad sociocultural de la comunidad.[1]</td></tr>
<tr><td>CE02-¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.: organizar los componentes del servicio propuesto de acuerdo con los recursos disponibles y las políticas institucionales.[2]</td></tr>
<tr><td>CE03-¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.: evaluar el funcionamiento y aceptación del servicio estructurado según los indicadores de calidad, oportunidad e impacto definidos por la organización [3][4]</td></tr>
<tr><td>CE04-¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.: ajustar los componentes del modelo de servicio funerario de acuerdo con los hallazgos de la evaluación y los cambios en el entorno institucional y sectorial</td></tr>
<tr><td>CE05-¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.: coordinar la implementación piloto del servicio funerario diseñado, según los lineamientos establecidos, la disponibilidad de recursos y las condiciones específicas del grupo focal seleccionado.</td></tr>
<tr><td>COMPETENCIA ESPECÍFICA</td><td>CE01-¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.: estructurar la propuesta de servicios funerarios teniendo en cuenta los lineamientos estratégicos de la organización y la diversidad sociocultural de la comunidad</td></tr>
<tr><td colspan="2">Elemento de competencia 1. Diseñar propuestas de valor del servicio funerario según el análisis de tendencias, comportamientos del mercado y segmentación de usuarios.

Criterios de desempeño :
• La elaboración del portafolio de servicios cumple con las necesidades diferenciadas de los segmentos priorizados.
• Laestructura de la propuesta de valor corresponde con los patrones de consumo identificados en el mercado funerario.
• La definición de la estrategia de posicionamiento está acorde con las oportunidades detectadas en los estudios de tendencias.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Elemento de competencia 2. Establecer lineamientos estratégicos del servicio funerario de acuerdo con las metas institucionales y el posicionamiento esperado.
Criterios de desempeño
• El diseño de los objetivos trazados en la estrategia cumplen con el plan de desarrollo institucional.
• La formulación de las directrices operativas corresponden con la visión de servicio proyectada por la organización.
• La definición del marco estratégico está acorde con el posicionamiento deseado en el sector funerario.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Elemento de competencia 3. Definir escenarios prospectivos del diseño de servicios teniendo en cuenta los cambios socioeconómicos y culturales del entorno.

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

[3] SENA. EFO 460601003 [en línea]. < https://observatorio.sena.edu.co/ > [consultado 21/08/2025]. Colombia

[4] SENA. EFO 460601004 [en línea]. < https://observatorio.sena.edu.co/ > [consultado 21/08/2025]. Colombia

- El diseño de los escenarios prospectivos cumplen con las dinámicas identificadas en el análisis territorial y sectorial.
- La formulación de las proyecciones de servicio corresponden con los contextos demográficos emergentes.
- La propuesta de los modelos de atención anticipados están acordes con las transformaciones culturales de la población usuaria.

Contexto de la competencia.

- **Recursos utilizados:** herramientas tecnológicas de gestión de proyectos, software especializado para el diseño y la simulación de servicios, bases de datos con información demográfica y sociocultural, equipos de comunicación digital y presencial, recursos financieros destinados a la estructuración de propuestas, manuales de procedimientos internos, lineamientos estratégicos institucionales, instrumentos de análisis cualitativo y cuantitativo, así como talento humano especializado en mercadeo, gestión administrativa, trabajo social y atención funeraria. También se integran recursos logísticos para la planeación de escenarios, material de apoyo para la elaboración de documentos técnicos, insumos de diseño metodológico y mecanismos de validación participativa con usuarios y comunidades.
- **Productos y resultados (evidencias):** propuestas técnicas y económicas de servicios funerarios ajustadas a la identidad organizacional, planes estratégicos y operativos que contemplan las particularidades socioculturales de las comunidades, portafolios de servicios con enfoques diferenciados, esquemas de atención que fortalecen la relación con los usuarios, protocolos de implementación y seguimiento, documentos de diagnóstico y caracterización de poblaciones, informes de análisis comparativo de tendencias y escenarios, y modelos de gestión que integran la innovación con la sostenibilidad. Las evidencias se materializan en entregables formales como planes de acción, presentaciones ejecutivas, proyectos institucionales validados, registros de participación comunitaria y propuestas de valor listas para su implementación en contextos reales o simulados.
- **Información requerida (referentes):** marcos normativos y técnicos aplicables al sector funerario, directrices organizacionales de planeación estratégica, parámetros de calidad establecidos para la prestación de servicios, diagnósticos socioeconómicos y culturales de la población, tendencias de consumo en el sector, estudios de mercado y prospectiva, protocolos institucionales y manuales de operación, referentes académicos y técnicos sobre gestión de servicios, así como insumos recolectados mediante instrumentos de investigación social, sistemas de información estadística, medios documentales, plataformas digitales y canales de comunicación con usuarios y comunidades.

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE02-¡Error**! No se encuentra el origen de la referencia.: organizar los componentes del servicio propuesto de acuerdo con los recursos disponibles y las políticas institucionales

Elemento de competencia 1. Estructurar planes operativos del modelo de servicio funerario de acuerdo con las directrices estratégicas y las funciones organizacionales.

Criterios de desempeño

- La propuesta del cronograma de ejecución cumple con los lineamientos del modelo estratégico definido.
- La asignación de responsabilidades corresponde con las funciones establecidas en la estructura organizacional.
- El diseño del plan operativo está acorde con las metas institucionales y los recursos disponibles.

Elemento de competencia 2. Coordinar los equipos de trabajo involucrados en la ejecución del modelo de servicio teniendo en cuenta los recursos disponibles y la cobertura requerida.

Criterios de desempeño

- La articulación de tareas cumple con el alcance territorial del modelo implementado.
- La distribución de roles corresponde con la disponibilidad y especialización del talento humano.
- La planificación de actividades está acorde con la demanda de atención y los tiempos de respuesta definidos.

Elemento de competencia 3. Adaptar herramientas de gestión y seguimiento según las particularidades del modelo y las condiciones operativas de implementación.

Criterios de desempeño

- El ajuste del sistema de monitoreo cumple con las necesidades de control establecidas en el modelo operativo.
- La actualización de los instrumentos de seguimiento corresponden con las fases y procesos definidos.
- La selección de la metodología de evaluación está acorde con las capacidades técnicas de la organización.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados: herramientas de planeación y control de proyectos, software de gestión administrativa y financiera, bases de datos de inventario y disponibilidad de recursos, manuales internos de procesos, lineamientos institucionales, talento humano especializado en logística, administración y servicios funerarios, insumos para la elaboración de cronogramas y matrices de asignación de responsabilidades, recursos físicos de infraestructura y equipamiento, medios tecnológicos de comunicación y coordinación, así como instrumentos de registro y seguimiento que permitan organizar de manera integral los componentes del servicio propuesto.

Productos y resultados (evidencias): planes operativos que definen la secuencia de actividades, cronogramas ajustados a la disponibilidad de recursos, estructuras organizativas para la prestación del servicio, protocolos de coordinación entre áreas, esquemas de distribución de tareas y responsabilidades, documentos técnicos con la definición de los componentes y recursos requeridos, registros de validación interna de las políticas aplicadas, informes de control y seguimiento de la organización del servicio, y evidencias de articulación entre los equipos de trabajo y las directrices institucionales. Estas evidencias se materializan en entregables como planes de organización, diagramas de procesos, formatos de registro operativo, actas de coordinación y reportes de avance en la estructuración de los componentes del servicio funerario.

Información requerida (referentes): políticas institucionales de gestión y prestación de servicios, directrices de planeación estratégica, lineamientos técnicos y operativos, registros de disponibilidad de recursos humanos, materiales, logísticos y financieros, protocolos internos de organización y coordinación, estudios de capacidad instalada, manuales de operación de equipos e infraestructura, referentes técnicos de gestión administrativa, parámetros de calidad exigidos en el sector, y datos recolectados a través de sistemas de información, medios documentales y reportes institucionales que permitan organizar los componentes del servicio con base en los recursos disponibles.

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE03-¡**Error! No se encuentra el origen de la referencia.: evaluar el funcionamiento y aceptación del servicio estructurado según los indicadores de calidad, oportunidad e impacto definidos por la organización

Elemento de competencia 1. Revisar el cumplimiento de los estándares de calidad en el diseño del servicio en función de los objetivos institucionales y las exigencias del usuario.

Criterios de desempeño

- La verificación de procesos cumple con los criterios de calidad institucional establecidos.
- La auditoría del diseño corresponde con los lineamientos definidos en los manuales operativos.
- La evaluación técnica del modelo está acorde con las expectativas de los usuarios beneficiarios.

Elemento de competencia 2. Contrastar los resultados de la implementación con los indicadores definidos según los parámetros técnicos y de satisfacción.

Criterios de desempeño

- La comparación de resultados obtenidos cumple con los indicadores de desempeño establecidos.
- El cotejo entre metas y logros corresponde con los estándares de satisfacción definidos.
- La presentación del informe de gestión está acorde con la estructura de medición previamente acordada.

Elemento de competencia 3. Identificar oportunidades de mejora en la experiencia de servicio de acuerdo con las evidencias recolectadas y el análisis de desempeño.

Criterios de desempeño

- El reconocimiento de datos recolectados cumple con los criterios de evaluación de la experiencia usuaria.
- La priorización de ajustes corresponde con los hallazgos del análisis de desempeño.
- La propuesta de mejora está acorde con las recomendaciones derivadas del monitoreo técnico y social.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados: módulos de seguimiento y control, software estadístico y de análisis de datos, plataformas digitales de recolección de retroalimentación, indicadores de desempeño definidos por la organización, registros operativos del servicio, manuales internos de control de procesos, recursos técnicos para la medición de tiempos y estándares de oportunidad, instrumentos de encuestas y entrevistas a usuarios, bases de datos históricas de servicios prestados, talento humano especializado en evaluación y gestión, y medios tecnológicos para la sistematización, consolidación y análisis de información relacionada con la calidad y aceptación del servicio funerario.

Productos y resultados (evidencias): informes de evaluación del servicio con análisis detallado de indicadores de calidad, oportunidad e impacto, matrices comparativas de cumplimiento, reportes de desempeño operativo y administrativo, registros de satisfacción del usuario, diagnósticos de fortalezas y oportunidades de mejora, gráficos y tableros de control con la consolidación de resultados, actas de retroalimentación institucional, y evidencias documentadas del nivel de aceptación del servicio por parte de la comunidad usuaria. Se generan entregables como informes técnicos, tableros de gestión de indicadores, registros de encuestas aplicadas, documentos de conclusiones y recomendaciones sustentadas en los hallazgos del proceso evaluativo.

Información requerida (referentes): parámetros e indicadores definidos en el sistema de gestión institucional, lineamientos técnicos para la medición de calidad y oportunidad en los servicios, referentes de buenas prácticas sectoriales, protocolos internos de seguimiento y control, registros históricos de desempeño y atención, bases de datos de retroalimentación de usuarios, reportes estadísticos de gestión, formatos estandarizados de evaluación, y medios documentales y digitales que suministren insumos confiables para la valoración del funcionamiento y aceptación del servicio funerario estructurado.

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE04-¡Error!** No se encuentra el origen de la referencia.: ajustar los componentes del modelo de servicio funerario de acuerdo con los hallazgos de la evaluación y los cambios en el entorno institucional y sectorial

Elemento de competencia 1. Reformular componentes del modelo de servicio en función de los resultados de la evaluación interna y los informes técnicos.

Criterios de desempeño

- La propuesta de cambios realizados en el modelo cumplen con los hallazgos de la auditoría interna.
- La restructuración de procesos corresponde con las conclusiones de los informes de evaluación.
- La nueva configuración del servicio está acorde con los lineamientos técnicos y organizacionales actualizados.

Elemento de competencia 2. Redefinir procesos y dinámicas organizativas según las nuevas disposiciones normativas y las transformaciones del entorno.

Criterios de desempeño

- La adecuación de procesos internos cumple con los nuevos requerimientos legales del sector.
- La actualización de procedimientos corresponde con los cambios institucionales y sociales identificados.
- El rediseño operativo está acorde con los marcos regulatorios recientemente adoptados.

Elemento de competencia 3. Incorporar innovaciones estratégicas en el modelo de servicio funerario teniendo en cuenta la retroalimentación de los usuarios y aliados del sector.

Criterios de desempeño

- La adopción de nuevas prácticas cumple con las sugerencias de los actores involucrados.
- La implementación de mejoras corresponde con los aportes recogidos en las instancias de participación.
- El rediseño del modelo está acorde con las expectativas expresadas por los usuarios y socios estratégicos.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados: informes de evaluación del servicio, diagnósticos institucionales, matrices de cumplimiento, registros de retroalimentación de usuarios, software de análisis de datos, plataformas de gestión estratégica, modelos comparativos de prácticas sectoriales, manuales y protocolos de prestación de servicios funerarios, lineamientos organizacionales vigentes, recursos humanos especializados en planeación y rediseño de procesos, metodologías de mejora continua, instrumentos de análisis prospectivo y herramientas de seguimiento para validar la pertinencia de los cambios implementados en el modelo de servicio.

Productos y resultados (evidencias): modelos de servicio ajustados con sus componentes operativos, técnicos y administrativos actualizados, informes de modificaciones sustentados en hallazgos evaluativos, actas de aprobación institucional de los cambios, matrices de ajuste que evidencian la incorporación de recomendaciones y tendencias sectoriales, diagramas de procesos renovados, registros de implementación de los ajustes, reportes comparativos antes y después de las modificaciones, planes de acción derivados del rediseño, y documentación formal que evidencie la coherencia del modelo de servicio con las transformaciones institucionales y sectoriales.

Información requerida (referentes): resultados de las evaluaciones realizadas al servicio, lineamientos organizacionales actualizados, referentes técnicos de gestión de servicios funerarios, tendencias sectoriales nacionales e internacionales, análisis del contexto sociocultural, reportes de desempeño interno, protocolos de gestión de calidad, datos comparativos de experiencias similares, documentos estratégicos institucionales y medios digitales y documentales que brinden insumos para sustentar la pertinencia, efectividad y coherencia de los ajustes en los componentes del modelo de servicio funerario.

COMPETENCIA ESPECÍFICA	**CE05-¡Error!** No se encuentra el origen de la referencia.: coordinar la implementación piloto del servicio funerario diseñado, según los lineamientos establecidos, la disponibilidad de recursos y las condiciones específicas del grupo focal seleccionado

Elemento de competencia 1. Articular los actores institucionales involucrados de acuerdo con las funciones definidas en el protocolo de prueba del servicio.

Criterios de desempeño

- La identificación de responsabilidades entre los actores participantes corresponde con las funciones establecidas en el protocolo de prueba del servicio.
- La coordinación de los tiempos y secuencias de intervención entre áreas está acorde con la estructura operativa prevista en el diseño piloto.
- La definición de mecanismos de comunicación interinstitucional satisface las necesidades de seguimiento propuestas por el equipo de diseño.

Elemento de competencia 2. Asignar los recursos humanos y técnicos disponibles teniendo en cuenta las condiciones logísticas del entorno de implementación.

Criterios de desempeño

- La distribución del personal operativo por función y horario corresponde con las exigencias logísticas del entorno definido para la prueba piloto.
- La adjudicación de equipos técnicos a las unidades de servicio está acorde con las rutas operativas previstas en el modelo implementado.
- La verificación de la disponibilidad de recursos antes del despliegue cumple con los requerimientos establecidos en el plan de implementación piloto.

Elemento de competencia 3. Supervisar el desarrollo de las acciones piloto programadas según la estructura operativa del modelo diseñado.

Criterios de desempeño

- El seguimiento a la ejecución de tareas por parte de los responsables corresponde con las funciones distribuidas en el plan operativo del piloto.
- La observación del cumplimiento de tiempos y secuencias previstas está acorde con la estructura operativa diseñada por el equipo técnico.
- La consolidación de reportes de avance durante la implementación satisface las necesidades de monitoreo definidas por el comité de dirección del servicio.

Contexto de la competencia

Recursos utilizados: planes operativos del servicio funerario diseñado, cronogramas de ejecución, manuales y protocolos de operación, recursos financieros asignados, herramientas de seguimiento y control, equipos de registro y medición, formatos de retroalimentación de usuarios, plataformas tecnológicas para gestión de información, instalaciones acondicionadas para el piloto, talento humano especializado en prestación de servicios funerarios, instrumentos de control de calidad, y metodologías de coordinación interinstitucional y logística aplicadas a la prueba piloto.

Productos y resultados (evidencias): ejecución documentada del piloto con registros de cada fase implementada, informes de seguimiento de las actividades desarrolladas, actas de verificación del cumplimiento de lineamientos establecidos, reportes de incidencias y ajustes realizados durante el proceso, bases de datos de retroalimentación del grupo focal seleccionado, evidencias de uso eficiente de los recursos disponibles, matrices de control de calidad aplicadas al piloto, sistematización de resultados preliminares del funcionamiento del servicio y documentación consolidada que respalde la validez y pertinencia del diseño implementado.

Información requerida (referentes): lineamientos estratégicos y operativos de la organización, referentes técnicos de servicios funerarios, características del grupo focal seleccionado, protocolos internos de calidad, metodologías

de pilotaje de servicios, reportes de disponibilidad de recursos, parámetros de evaluación de pruebas piloto, documentación comparativa de experiencias previas en la prestación de servicios similares, y medios digitales y físicos que permitan planificar, coordinar y documentar de manera integral la implementación del piloto del servicio funerario.

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. - Entorno físico.- Relación ciencia, tecnología y sociedad, propias del área disciplinar relacionada con la cualificación	1
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.	0,5

	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.	

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 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	0,5

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 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	1

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-¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.: estructurar la propuesta de servicios funerarios teniendo en cuenta los lineamientos estratégicos de la organización y la diversidad sociocultural de la comunidad	
Duración créditos: 4	**Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 1. Interpretar las transformaciones sociales y económicas emergentes a partir del análisis de estudios de caso y debates en el aula sobre la evolución de las prácticas funerarias.	
Resultado de Aprendizaje 2. Elaborar perfiles diferenciados de usuarios a partir de la aplicación de ejercicios de segmentación sociodemográfica, conductual y simbólica en actividades prácticas desarrolladas en el aula.	
Resultado de Aprendizaje 3. Formular propuestas de servicio ajustadas al perfil del usuario mediante la elaboración de proyectos simulados en el aula alineados con los objetivos institucionales.	
Resultado de Aprendizaje 4. Evaluar la coherencia entre las decisiones de diseño del servicio y los principios estratégicos definidos por la organización a partir del análisis de casos y ejercicios comparativos en el aula.	
Resultado de Aprendizaje 5. Demostrar apertura frente a la diversidad cultural y simbólica en la definición de servicios funerarios a través de debates y actividades colaborativas en el aula según principios de equidad y reconocimiento.	
CE02-¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.: organizar los componentes del servicio propuesto de acuerdo con los recursos disponibles y las políticas institucionales	
Duración créditos: 3	**Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 1. Analizar la relación entre los recursos disponibles y las exigencias operativas del modelo de servicio funerario mediante la resolución de estudios de caso en el aula a partir de condiciones institucionales simuladas.	
Resultado de Aprendizaje 2. Diseñar planes operativos para el modelo de servicio funerario a partir de talleres prácticos en el aula en concordancia con las funciones organizacionales y los niveles de cobertura establecidos.	
Resultado de Aprendizaje 3. Organizar equipos de trabajo involucrados en la ejecución del modelo de servicio mediante dinámicas de rol y simulaciones en el aula según la disponibilidad de recursos humanos y físicos.	
Resultado de Aprendizaje 4. Adecuar herramientas de gestión y seguimiento operativo a través de ejercicios prácticos y análisis de casos en el aula en relación con las particularidades del modelo de servicio funerario.	

Resultado de Aprendizaje 5. Promover una actitud proactiva y colaborativa en los procesos de coordinación operativa mediante actividades de trabajo en equipo en el aula teniendo en cuenta los principios institucionales de servicio.	
CE03-¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.: evaluar el funcionamiento y aceptación del servicio estructurado según los indicadores de calidad, oportunidad e impacto definidos por la organización	
Duración créditos: 3	**Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 1. Analiza los resultados obtenidos en la implementación del servicio funerario en función de los indicadores técnicos y de satisfacción definidos.	
Resultado de Aprendizaje 2. Revisar el cumplimiento de estándares de calidad en el servicio diseñado a partir de la evaluación de simulaciones y prácticas en el aula teniendo en cuenta las exigencias institucionales y las expectativas de los usuarios.	
Resultado de Aprendizaje 3. Identificar oportunidades de mejora en la experiencia de servicio funerario mediante el análisis de evidencias cualitativas y cuantitativas presentadas en el aula.	
Resultado de Aprendizaje 4. Establecer conclusiones sobre el impacto del servicio estructurado a partir de la interpretación de resultados en actividades evaluativas del aula en concordancia con los objetivos institucionales y los criterios de evaluación establecidos.	
Resultado de Aprendizaje 5. Valorar con sentido crítico y ético las implicaciones sociales y humanas de los resultados del servicio funerario a través de debates y reflexiones en el aula según el impacto percibido en la comunidad usuaria.	
CE04-¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.: ajustar los componentes del modelo de servicio funerario de acuerdo con los hallazgos de la evaluación y los cambios en el entorno institucional y sectorial	
Duración créditos: 2	**Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 1. Interpretar los hallazgos técnicos de la evaluación institucional del modelo de servicio funerario a partir del análisis de informes de auditoría y gestión trabajados en el aula como insumos de evaluación del aprendizaje.	
Resultado de Aprendizaje 2. Proponer ajustes a los componentes operativos y estratégicos del modelo de servicio funerario mediante la elaboración de recomendaciones en actividades formativas en concordancia con los hallazgos evaluativos presentados.	
Resultado de Aprendizaje 3. Analizar los efectos de los cambios normativos y del entorno sectorial en las dinámicas organizativas del modelo de servicio funerario a través de ejercicios de evaluación del aprendizaje en el aula.	

Resultado de Aprendizaje 4. Diseñar propuestas de innovación estratégica para el modelo de servicio funerario a partir de la retroalimentación de usuarios y aliados simulados en el marco de actividades de evaluación del aprendizaje.
Resultado de Aprendizaje 5. Valorar críticamente el rol del liderazgo técnico en la mejora del modelo de servicio funerario, según los hallazgos institucionales y las condiciones del entorno identificadas en ejercicios de evaluación del aprendizaje.
CE05-¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.: coordinar la implementación piloto del servicio funerario diseñado, según los lineamientos establecidos, la disponibilidad de recursos y las condiciones específicas del grupo focal seleccionado

Duración créditos: 4	**Duración en horas:**
Resultado de aprendizaje 1. Interpretar los roles y responsabilidades de los actores institucionales a partir del análisis de un protocolo de prueba presentado por el equipo docente en el marco de una simulación de coordinación en el aula.	
Resultado de Aprendizaje 2. Interpretar los roles y responsabilidades de los actores institucionales a partir del análisis de un protocolo de prueba presentado por el equipo docente en el marco de una simulación de coordinación en el aula.	
Resultado de Aprendizaje 3. Ejecutar el seguimiento al desarrollo de una simulación de acciones piloto, teniendo en cuenta la estructura operativa del modelo de servicio funerario definida por el grupo.	
Resultado de Aprendizaje 4. Analizar los desajustes entre la planificación y la ejecución de un piloto simulado a partir de reportes de observación y retroalimentación entre equipos durante la evaluación final en el aula.	
Resultado de Aprendizaje 5. Demostrar disposición al trabajo colaborativo durante la coordinación simulada de un ejercicio piloto en el aula en concordancia con las funciones definidas y los compromisos asignados en el protocolo de prueba	

4. PARÁMETROS DE CALIDAD	
4.1 Docentes-formadores- tutores – personal administrativo	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 Diseño y Análisis 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 Diseño y Análisis 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 de especialización se requiere el título de profesional universitario en áreas relacionadas con la Cualificación conferido por institución de educación con licencia de funcionamiento y legalmente autorizada para impartir educación superior en el país o pregrado del exterior en cuyo caso debe ser convalidado de acuerdo con las normas que rigen en el país. Se requiere además haber presentado la prueba Saber Pro de egreso de programas de educación superior realizada por el instituto colombiano para la evaluación de la educación ICFES o su equivalente en otros países.
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.