

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA NTC 5840 EN LA EMPRESA COFUNERARIA**

DANIELA AMPARO COTE SANDOVAL



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
2013**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA NTC 5840 EN LA EMPRESA COFUNERARIA**

**DANIELA AMPARO COTE SANDOVAL
TITULO A OBTENER: INGENIERA INDUSTRIAL**

**GERMAN VARGAS REY
DIRECTOR DE PROYECTO**



**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
2013**

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

BUCARAMANGA, ENERO DE 2013

AGRADECIMIENTOS

“Agradezco principalmente a Dios por guiarme y acompañarme en cada uno de los logros obtenidos en mi vida; a mis padres, porque gracias a su apoyo y esfuerzo mis sueños se hacen realidad”.

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-------|----------------------------------|----|
| 1. | GENERALIDADES DE LA EMPRESA | 19 |
| 1.1 | NOMBRE DE LA EMPRESA | 19 |
| 1.2 | ACTIVIDAD ECONÓMICA | 19 |
| 1.3 | DIRECCIÓN Y TELEFONOS | 19 |
| 1.4 | DESCRIPCIÓN GENERAL | 19 |
| 1.5 | MISIÓN | 19 |
| 1.6 | VISIÓN | 19 |
| 1.7 | PRODUCTOS | 20 |
| 1.8 | RESEÑA HISTÓRICA | 21 |
| 1.9 | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 22 |
| 1.9.1 | ASAMBLEA GENERAL | 22 |
| 1.9.2 | CONSEJO ADMINISTRATIVO | 22 |
| 1.9.3 | JUNTA DE VIGILANCIA | 22 |
| 1.9.4 | REVISOR FISCAL | 22 |
| 1.9.5 | ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 23 |
| 1.9.6 | ÁREA DE SERVICIOS | 23 |
| 1.9.7 | ÁREA COMERCIAL | 23 |
| 1.9.8 | ORGANIGRAMA | 24 |
| 2. | ANTECEDENTES | 25 |
| 3. | JUSTIFICACIÓN | 27 |
| 4. | OBJETIVOS | 29 |
| 4.1 | OBJETIVO GENERAL | 29 |
| 4.2 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 29 |
| 5. | MARCO TEÓRICO | 30 |
| 6. | DISEÑO METODOLÓGICO | 33 |
| 7. | ANÁLISIS ACTUAL DE LA EMPRESA | 35 |
| 7.1 | ANÁLISIS DEL ENTORNO FUNERARIO | 35 |
| 7.2 | DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA | 36 |
| 7.2.1 | SERVICIOS PRESTADOS | 36 |

| | | |
|---------|--|----|
| 7.2.1.1 | PROCESO INFORMACIÓN INICIAL DEL SERVICIO _____ | 37 |
| 7.2.1.2 | PROCESO TRASLADO DE CUERPO _____ | 38 |
| 7.2.1.3 | PROCESO DE VELACIÓN _____ | 39 |
| 7.2.1.4 | PROCESO DESTINO FINAL _____ | 39 |
| 7.2.1.5 | PROCESO POST EXEQUIALES _____ | 40 |
| 7.2.2 | PROVEEDORES _____ | 40 |
| 7.2.3 | CONVENIOS _____ | 41 |
| 7.2.4 | CONTROL DE CALIDAD _____ | 42 |
| 7.3 | DIAGNÓSTICO CON RESPECTO A LA NTC 5840 _____ | 42 |
| 8. | DISEÑO _____ | 46 |
| 8.1 | LISTA DE PRECIOS SERVICIOS EXEQUIALES _____ | 46 |
| 8.2 | IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN FIRMA DE CONTRATO _____ | 46 |
| 8.3 | PROCEDIMIENTOS LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN _____ | 47 |
| 8.3.1 | SALA DE VELACIÓN _____ | 49 |
| 8.3.2 | BAÑOS _____ | 50 |
| 8.3.3 | FUNERARIA (ÁREAS COMUNES) _____ | 50 |
| 8.3.4 | VEHÍCULOS DE SERVICIOS FUNERARIOS _____ | 51 |
| 8.3.5 | BATAS ANTI-FLUIDOS _____ | 52 |
| 8.3.6 | CAMILLA, FORRO Y BANDEJA _____ | 53 |
| 8.3.7 | COFRES DE CREMACIÓN _____ | 54 |
| 8.4 | PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE CUERPOS EN VELACIÓN _____ | 54 |
| 8.5 | PROCEDIMIENTO TRASLADO DE CUERPO _____ | 55 |
| 8.6 | MANUALES, INSTRUCTIVOS, FORMATOS _____ | 56 |
| 8.6.1 | MANUAL MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS _____ | 56 |
| 8.6.2 | MANUAL PREPARACIÓN DE SOLUCIONES _____ | 57 |
| 8.6.3 | INSTRUCTIVO SOLUCIONES _____ | 58 |
| 8.6.4 | FORMATO LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN BAÑOS _____ | 59 |
| 8.6.5 | FORMATO SELECCIÓN DE PERSONAL (RECURSOS HUMANOS) _____ | 59 |
| 8.6.6 | TABLA DE PRODUCTO NO CONFORME _____ | 60 |
| 8.6.7 | FORMATO VISITA LABORATORIO TANATOPRAXIA _____ | 61 |

| | | |
|------|--|----|
| 9. | DOCUMENTACIÓN | 62 |
| 9.1 | LIMPIEZA | 63 |
| 9.2 | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN | 64 |
| 9.3 | TRATAMIENTO DE CUERPOS EN VELACIÓN | 65 |
| 10. | MODIFICACIÓN CLAUSURADO CONTRATO DE PREVISIÓN EXEQUIAL | 66 |
| 11. | DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL | 67 |
| 11.1 | COSTUMBRES SEGÚN EL CREDO | 67 |
| 11.2 | ENCUENTRO FUNCIONARIOS COFUNERARIA – LA COLINA | 67 |
| 11.3 | CAPACITACIÓN LIMPIEZA | 68 |
| 11.4 | CAPACITACIÓN USO DE AMONIO CUATERNARIO | 69 |
| 11.5 | CAPACITACIÓN LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN | 69 |
| 11.6 | CAPACITACIÓN TRATAMIENTO DE CUERPOS EN VELACIÓN | 70 |
| 11.7 | DIVULGACIÓN TABLA PRODUCTO NO CONFORME | 70 |
| 12. | VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE PARÁMETROS | 71 |
| 12.1 | ACCIONES CORRECTIVAS | 71 |
| | CONCLUSIONES | 72 |
| | RECOMENDACIONES | 74 |
| | BIBLIOGRAFIA | 75 |
| | ANEXOS | 77 |

LISTA DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Cuadro 1. Proveedores COFUNERARIA_____ | 39 |
| Cuadro 2. Convenio funerarias provincia_____ | 40 |
| Cuadro 3. Cumplimiento de COFUNERARIA con respecto a los requisitos de NTC 5840_____ | 41 |
| Cuadro 4. Asesores de Servicios COFUNERARIA_____ | 45 |
| Cuadro 5. Insumos para la desinfección_____ | 46 |
| Cuadro 6. Limpieza y desinfección vehículos_____ | 50 |
| Cuadro 7. Información formato mantenimiento de vehículos_____ | 55 |
| Cuadro 8. Vehículos COFUNERARIA_____ | 56 |
| Cuadro 9. Preparación PROVIGERM_____ | 58 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Organigrama COFUNERARIA_____ | 24 |
| Figura 2. Proceso Metodológico_____ | 32 |
| Figura 3. Proceso servicios prestados_____ | 35 |
| Figura 4. Proceso servicio funerario_____ | 36 |
| Figura 5. Proceso traslados de cuerpo_____ | 37 |
| Figura 6. Procedimiento lavado y desinfección de prendas_____ | 51 |
| Figura 7. Estructura jerárquica área de servicios_____ | 54 |
| Figura 8. Procedimiento traslado de cuerpos_____ | 54 |
| Figura 9. Procesos auditados_____ | 59 |
| Figura 10. Documentos capacitaciones_____ | 61 |

LISTA DE IMÁGENES

| | |
|---|----|
| Imagen 1. Necro-móvil_____ | 50 |
| Imagen 2. Carroza fúnebre_____ | 50 |
| Imagen 3. Camilla_____ | 53 |
| Imagen 4. Documento mantenimiento de vehículos_____ | 56 |
| Imagen 5. Placas vehículos_____ | 56 |
| Imagen 6. Diapositivas limpieza_____ | 62 |
| Imagen 7. Diapositivas limpieza y desinfección_____ | 63 |
| Imagen 8. Diapositivas tratamiento de cuerpos en velación_____ | 64 |
| Imagen 9. Encuentro COFUNERARIA – La Colina II_____ | 69 |
| Imagen 10. Medición productos_____ | 70 |
| Imagen 11. Capacitación limpieza y desinfección_____ | 72 |

LISTA DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 1. Cronograma de actividades | 79 |
| Anexo 2. Cotización servicio funerario | 81 |
| Anexo 3. Procedimiento limpieza de baños | 82 |
| Anexo 4. Procedimiento limpieza y desinfección de funeraria | 86 |
| Anexo 5. Procedimiento limpieza y desinfección camilla, forro y bandeja | 92 |
| Anexo 6. Procedimiento desinfección cofres de cremación | 95 |
| Anexo 7. Procedimiento tratamiento de cuerpos en velación | 97 |
| Anexo 8. Concentraciones utilizadas auxiliares de servicios generales | 103 |
| Anexo 9. Manual preparación de soluciones | 104 |
| Anexo 10. Instructivo amonio cuaternario (contaminación baja) | 105 |
| Anexo 11. Instructivo amonio cuaternario (contaminación alta) | 105 |
| Anexo 12. Instructivo soluciones | 106 |
| Anexo 13. Limpieza y desinfección de baños | 107 |
| Anexo 14. Promoción interna | 108 |
| Anexo 15. Tabla producto no conforme | 110 |
| Anexo 16. Lista verificación laboratorio | 111 |
| Anexo 17. Acta reunión COFUNERARI A- La Colina | 112 |
| Anexo 18. Lista de verificación y validación NTC 5840 | 115 |
| Anexo 19. Informe auditoría interna | 117 |

GLOSARIO¹

ATAÚD: caja de madera o de cualquier otro material diseñado especialmente para depositar un cadáver y/o restos humanos. También se conoce como cofre o féretro.

BOLSA DE RESCATE: bolsa plástica de alta densidad que sirve para trasladar el cadáver en casos de accidentes.

BOVÉDA O CRIPTA: lugar cerrado que sirve como destino final para depositar cadáveres y/o restos humanos.

CADÁVER / DIFUNTO: cuerpo humano sin vida.

CARROZA FÚNEBRE: vehículo utilizado dentro del ritual del cortejo, para trasladar al cadáver al destino final.

COCHE FÚNEBRE / NECRO MÓVIL: vehículo especialmente adaptado para traslado de cadáveres.

CEMENTERIO: lugar destinado para recibir y alojar los cadáveres, restos óseos, cenizas y/o restos humanos, ya sea en bóvedas, sepulturas o tumbas y osarios; es un espacio de singular referencia para que la comunidad rinda homenaje a la memoria de los difuntos.

CENIZAS HUMANAS: partículas que resultan del proceso de cremación completa de cadáveres, restos óseos y/o restos.

CENIZARIO (CINERARIO): lugar destinado al depósito de la urna, que contienen las cenizas humanas resultantes de la cremación de un cadáver, o de los restos óseos y/o restos.

CEREMONIA ÚNEBRE: servicio conmemorativo del difunto. Se conoce también como exequias o funeral.

CLIENTE: organización o persona que recibe un producto (incluido servicio). Puede ser consumidor, usuario final, beneficiario, comprador, doliente o contratante.

COMPETENCIA: aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

CONTENEDOR DE CREMACIÓN: caja interna, contenida en un ataúd, construida en material de fácil combustión, diseñado especialmente para depositar un cadáver o restos humanos destinados a la cremación.

CORTEJO: procesión de personas que acompañan al servicio funerario.

CREMACIÓN: acción de quemar y reducir a cenizas los cadáveres, restos óseos y/o restos humanos por medio de la energía calórica.

¹ Norma Técnica Colombiana NTC 5840

CREMATORIO: unidad de instalaciones destinadas a la cremación de cadáveres, restos óseos y/o restos humanos.

DESACTIVACIÓN DE BAJA EFICIENCIA: técnicas o procedimientos que neutralizan o desactivan las características infecciosas de un área o residuo en condiciones que no causen efectos adversos al medio ambiente y a la salud humana.

DESTINO FINAL: servicios y lugares de disposición final de cadáveres, restos humanos, restos óseos o cenizas.

EMBALSAMAMIENTO: procedimiento de tanatopraxia, con el propósito de retardar la descomposición o putrefacción de un cadáver o partes de éste.

EQUIPAMIENTOS COMPLEMENTARIOS: comprende el conjunto de espacios y edificaciones destinadas a comercializar arreglos florales, lápidas y ataúdes; donde se presta el servicio de transporte a deudos y dolientes, de parqueaderos vehiculares, entre otros, que son complementarios a los servicios funerarios.

EQUIPAMIENTOS DEL SERVICIO FUNERARIO: corresponde a las instalaciones, edificaciones, destinadas exclusivamente a la prestación del servicio funerario. Comprende laboratorios de tanatopraxia, salas de velación y cementerio de cualquier tipo, así como, los destinados al servicios post mortem, donde se inhuman y conservan los restos y/o cenizas humanas.

EXHUMAR: acción de extraer cadáveres, restos óseos y restos humanos del lugar de inhumación, previa orden judicial y/o administrativa.

FUNERARIA: organización con equipamientos de servicio funerario destinado a las comercialización y prestación de dichos servicios.

HORNO CREMATORIO: equipo o instrumento especializado por medio del cual la energía calórica reduce a cenizas los cadáveres, restos óseos y/o restos humanos.

INHUMAR: acción de enterrar o depositar, en los cementerios cadáveres, cenizas, restos óseos y/o restos humanos

LABORATORIO DE TANATOPRAXIA: espacio arquitectónico dotado con los equipos, instalaciones y procedimientos sanitarios ambientales requeridos para el adecuado tratamiento estético y de conservación temporal de un cadáver o restos humanos.

LÁPIDA (LOTE): placa con inscripción que identifica el lugar de destino final donde se deposita el cadáver o restos humanos.

LOTE: lugar donde se realiza la acciones de inhumar. Espacio bajo tierra o cualquier otro lugar debidamente definido, donde se deposita un cadáver, restos óseos y/o restos humanos.

MORGUE: lugar o espacio destinado a depositar temporalmente cadáveres, restos óseos y/o restos humanos, con el fin de determinar posibles causas de la muerte a través de necropsias y/o para realizar procedimientos de tanatopraxia.

NECROPSIA: procedimiento mediante el cual a través de observación, intervención y análisis de un cadáver se obtiene información con fines científicos o jurídicos.

NN: cadáver no identificado.

OSARIO: lugar destinado al depósito de restos óseos exhumados.

ORGANIZACIÓN FUNERARIA: personas naturales o jurídicas legalmente constituidas y debidamente autorizadas para prestar directamente o en especie servicios funerarios.

PREVISIÓN EXEQUIAL: modalidad de pre necesidad mediante el cual una persona o un grupo de personas adquiere el derecho a recibir, en especie, un servicio funerario mediante la cancelación oportuna de las cuotas fijadas con antelación.

RECONSTRUCCIÓN: procedimiento estético postmortem en caso de pérdida total o parcial o desfiguración de una parte del cuerpo.

RESTOS HUMANOS: miembros u órganos que provienen de un cadáver.

RESTOS ÓSEOS: tejido óseo humano en estado de reducción esquelética.

SALA DE EXHUMACIONES: estructura física para realizar necropsias o ser depósito transitorio de restos óseos.

SALA DE VELACIÓN: área espacial para la celebración de un ritual fúnebre.

SERVICIO FUNERARIO: conjunto de servicios prestados al difunto y a sus deudos, que incluye, trámites legales, transporte del cadáver, laboratorio de tanatopraxia y conexos, sala de velación, servicio religioso, destino final, servicios complementarios y otros afines.

TANATOESTÉTICA: procedimiento de tanatopraxia que consiste en correcciones superficiales, maquillaje y mejora de las características naturales del difunto.

TANATOPRAXIA: técnicas propias del manejo, preparación y preservación de cadáveres tales como tanatoestética, embalsamamiento y reconstrucción.

TRASLADO: transporte de un difunto de un lugar a otro.

TRASLADO INICIAL: traslado del cadáver que se hace desde el lugar de residencia, hospitales, institutos de medicina legal y demás instituciones autorizadas al laboratorio de tanatopraxia.

TRASLADO INTERMEDIO: traslado del cadáver que se hace desde el laboratorio de tanatopraxia hacia el sitio de velación. Este puede ser local, nacional o internacional.

TRASLADO FINAL: es el traslado del cadáver que se hace desde el sitio de velación a la ceremonia religiosa o laica y al destino final.

URNA: recipiente en el cual se deposita la totalidad de las partículas resultantes de la cremación de un cadáver, restos óseos y/o restos humanos.

VELACIÓN: ritual previo al entierro o disposición final de los restos o cenizas durante el cual los deudos rinden tributo a la memoria del difunto.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TÍTULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5840 EN LA EMPRESA COFUNERARIA.

AUTOR: DANIELA AMPARO COTE SANDOVAL

FACULTAD: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR: GERMAN VARGAS REY

RESUMEN

COFUNERARIA es hoy por hoy una de las empresas con mayor crecimiento en el oriente colombiano en el sector funerario. Cuenta con una amplia gama de servicios para ofrecer a las familias que solicitan acompañamiento en los funerales. La empresa hace parte de la red funeraria más grande del país, garantizando prestación y calidad del servicio en diferentes ciudades capitales y municipios de Colombia.

Para garantizar la prestación de un servicio óptimo y eficiente, COFUNERARIA decidió diseñar, documentar e implementar la Norma Técnica Colombiana NTC 5840 'Servicios Funerarios'. Esta norma proporciona los requisitos mínimos con que debe contar una empresa que le presta servicios funerarios a los fallecidos.

Este proyecto de grado, se fundamenta en la implementación de esta norma, a través de mejoras a nivel interno de la organización, con el fin de incrementar la eficiencia en la prestación del servicio. Así mismo, se documentaron estos procesos para poder facilitar la adaptación del nuevo personal que ingrese a la empresa y registrar las distintas actividades para realizar acciones de mejora continua.

La norma NTC 5840 ofrece herramientas para el mejoramiento continuo de la organización como lo son las acciones correctivas, las auditorías internas, la colaboración en el proceso de recurso humano, la relación de la empresa con los proveedores y participación de usuarios a través de sugerencias.

Por último, es importante recalcar que este proceso se encuentra en implementación, y por ende, es susceptible a mejoras, correcciones o acciones preventivas en pro de obtener una operación efectiva y eficiente dentro de la empresa.

PALABRAS CLAVES: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, NORMA, IMPLEMENTACION, CALIDAD, FUNERARIA.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF GRADUATION WORK

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF COLOMBIAN TECHNICAL STANDARD NTC 5840 IN COFUNERARIA.

AUTHOR: DANIELA AMPARO COTE SANDOVAL

FACULTY: INDUSTRIAL ENGINEERING

DIRECTOR: GERMAN VARGAS REY

SUMMARY

COFUNERARIA, is today one of the fastest growing companies in eastern Colombia, in the funeral services industry. With a wide range of services offered to each of the families applying accompaniment at funerals, are part of the network's largest funeral home, ensuring the provision of services in major cities and towns in Colombia.

To ensure the provision of an optimal and efficient COFUNERARIA decided to design, document and implement the NTC 5840. This standard provides the minimum requirements that a company must have funeral services for the provision of such a deceased human beings. The purpose of this project grade is based on the implementation of this policy, through improvements to the organization internally, to increase efficiency in service delivery.

Furthermore, these processes were documented to facilitate the adaptation of new staff entering the company and record activities for continuous improvement actions.

Thus, that through the tools provided the NTC 5840, corrective actions, internal audit, human resource collaboration, providers, and user participation through suggestions, actions were made to correct the deficiencies in service, and help improve the same.

Finally it is important to emphasize that this process is being implemented and is therefore susceptible to improvements, corrections or preventive actions towards obtaining effective and efficient operation within the company.

KEY WORDS: DESIGN, DOCUMENTATION, STANDARD, IMPLEMENTATION, QUALITY, FUNERAL.

V°B° GRADUATION WORK DIRECTOR

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones buscan continuamente diferenciar sus actividades, incluyendo un valor agregado a través de diversas estrategias encaminadas a desarrollar procesos efectivos y eficientes dentro de las mismas. Gracias al alto flujo de información que existe hoy en día; producto de los avances tecnológicos y de la penetración de la globalización, los usuarios o clientes de las empresas demandan productos o servicios de calidad, que respondan a sus necesidades o expectativas al menor precio. Adicionalmente, las compañías de las distintas industrias, compiten desafortadamente en un mercado que día a día se hace más estrecho y exigente.

COFUNERARIA, empresa líder en el sector de la prestación de servicios funerarios en Bucaramanga y su área metropolitana, es consciente de las necesidades de ofrecer un servicio con calor humano, alineado a sus políticas de calidad y las expectativas de los clientes. Por esta razón, busca estandarizar y documentar sus procesos para facilitar el ofrecimiento de un servicio de óptimas características. Además, gracias a su participación en la red funeraria más grande del país, pretende liderar un proceso de implementación de normas técnicas en la prestación de los servicios funerarios, identificándose como una compañía líder del sector.

La Norma Técnica Colombiana 5840 (de la que hasta el momento no se tiene registro de implementación en otra empresa del país); que se fundamentó en el año 1986 por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), busca contribuir a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios. Esta norma (*UNE-EN 15017:2006*) especializada en servicios funerarios, es una herramienta poderosa que permite asegurar la calidad del servicio, incluyendo el mayor respeto hacia el difunto y los familiares, facilitando el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, marcando los requisitos imprescindibles para el control del servicio prestado y se implementa conforme a un estándar que tiene en cuenta la honestidad, integridad y esfuerzo que caracteriza la labor que realiza el sector funerario cada día.

En el siguiente documento escrito, se registra de manera detallada el proceso de diseño, documentación e implementación de la Norma Técnica NTC 5840, en COFUNERARIA, siguiendo los lineamientos dispuestos para el caso colombiano según normatividad legal vigente, buscando aplicarla teniendo en cuenta las costumbres y sensibilidades culturales para la región. Sin embargo es importante reconocer que la implementación de esta nueva norma, es susceptible a mejoras, esto en gran parte debido a que es la primera vez que se tiene registro de la aplicación de la misma en una empresa colombiana.

Por último, es oportuno mencionar que este proyecto de grado busca aplicar los conocimientos teóricos aprendidos por la autora, en las aulas universitarias y llevarlos a la realidad, examinando y ofreciendo soluciones claras a las necesidades de la organización. En este orden de ideas, se reconoce la importancia de ejecutar actividades que le posibiliten al practicante universitario, vislumbrar y entender las oportunidades que ofrece el mercado de generar soluciones sostenibles a la sociedad, junto con los retos que se presentan en el mundo globalizado de hoy en día, y que representan circunstancias que alientan el desarrollo profesional.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA²

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DE SANTANDER “COFUNERARIA”.

1.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

Previsión exequial y prestación de servicios funerarios.

1.3 DIRECCIÓN Y TELEFONOS

Carrera 31 No 52A-16
Teléfono: 6577200
Fax: 6570058
Bucaramanga, Colombia
www.losolivos.co

1.4 DESCRIPCIÓN GENERAL

La COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DE SANTANDER “COFUNERARIA”, es un organismo cooperativo de segundo grado, sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada, regido por la ley y los principios del cooperativismo. Está identificada con el NIT. 800.140.071-5.

1.5 MISIÓN

Ofrecemos protección y confianza a las familias de Santander y Sur del Cesar a través de soluciones de previsión exequial diseñadas para satisfacer sus necesidades y expectativas; y en el momento de la verdad entregamos un servicio funerario, altamente diferenciado, atendido por personal experto con sentido humano.

1.6 VISIÓN

En el año 2012 lograremos ser reconocidos como una organización solidaria, socialmente responsable, dedicada a la venta de soluciones innovadoras de previsión exequial y a la prestación de servicios funerarios diferenciados con sentido humano. Soportados en el incremento del número de familias protegidas y en la participación creciente en el mercado de servicios exequiales, obtendremos un mayor cubrimiento en el mercado funerario de Santander y Sur del Cesar.

² Quienes somos. Base de datos COFUNERARIA. Citado el 18 de Noviembre de 2012. Disponible en red intranet.

1.7 PRODUCTOS

POLIZAS DE PREVISIÓN EXEQUIAL COBERTURA

Para el asegurado principal y su grupo familiar la protección es inmediata cuando se trata de traslado de grupos vinculados a la Red Nacional LOS OLIVOS, de asegurados en otras aseguradoras o entidades comercializadoras de servicios funerarios, así mismo cuando la póliza se expide por primera vez para un grupo superior a veinte (20) asegurados principales o cuando la muerte sea como consecuencia de un accidente u homicidio.

Para los demás casos, se aplicará un período de carencia de treinta (30) días para el asegurado principal y su grupo familiar.

GRUPOS ASEGURABLES

Grupo Familiar de Casado

- ✓ Asegurado Principal.
- ✓ Cónyuge o compañero (a) permanente.
- ✓ Hijos del asegurado principal desde la gestación y menores de 30 años.
- ✓ Hijos del asegurado con incapacidad total y permanente sin límite de edad.
- ✓ Padres del asegurado principal.
- ✓ A falta de los padres, podrán asegurarse a los suegros del asegurado bajo las mismas condiciones (sólo en la póliza integral).

Póliza Exequial

- ✓ Atención y orientación todo el año las 24 horas del día.
- ✓ Traslado inicial del cuerpo dentro de un perímetro de 80 kilómetros.
- ✓ Pago de impuestos de inhumación, diligencias ante la Secretaría de Salud y Registro Notaria.
- ✓ Preservación y arreglo del cuerpo.
- ✓ Suministro de cofre o ataúd (5 referencias).
- ✓ Salas de velación hasta por 24 horas.
- ✓ Servicio de cafetería (tinto, aromática y agua).
- ✓ Servicio de teléfono y fax local.
- ✓ Envío y recibo de mensajes vía Internet.
- ✓ Impresión de hasta 6 carteles.
- ✓ Libro de oración, ofrenda floral, denario, cinta membreteada con el nombre del fallecido y registro de asistencia.
- ✓ Oficios religiosos.
- ✓ Transporte hasta para 25 acompañantes.
- ✓ Traslado en carroza de lujo a las exequias y al campo santo.
- ✓ Repatriación de cenizas (Póliza Integral).

Servicios Post-exequiales

- ✓ Misa Colectiva del mes.
- ✓ Misa Colectiva de aniversario.
- ✓ Terapia de duelo.

Grupo Familiar Soltero

- ✓ Asegurado Principal.
- ✓ Hermanos del asegurado principal desde la gestación y menores de 30 años.
- ✓ Hermanos del asegurado con incapacidad total y permanente sin límite de edad.
- ✓ Padres del asegurado principal.
- ✓ Los hijos del asegurado principal, excluyen a los hermanos.

DESTINO FINAL

POLIZA TRADICIONAL

- ✓ Todos los servicios mencionados en la póliza exequial.
- ✓ Auxilio para bóveda o cremación hasta por 0.5 SMMLV.

POLIZA INTEGRAL

- ✓ Todos los servicios mencionados en la póliza exequial.
- ✓ Bóveda temporal por cuatro (4) años, en cementerios distritales, municipales o privados, de acuerdo a los convenios que tenga la Red Nacional Los Olivos, hasta por una suma equivalente a 2.3 SMMLV.
- ✓ Osario, hasta por la suma equivalente a 0.5 SMMLV.
- ✓ Cremación: cubrimiento total en la ciudad de Bucaramanga. En las demás ciudades del país se reconocerá un auxilio hasta por una suma equivalente a 2.3 SMMLV, incluye la urna para las cenizas.
- ✓ Cenízario, hasta por una suma equivalente a 0.5 S.M.M.L.V.
- ✓ Si posee lote, se pagará un auxilio equivalente a 2.3 S.M.M.L.V.
- ✓ Traslado del cuerpo a nivel nacional por vía terrestre o aérea, limitado a un perímetro de 300 Km.

1.8 RESEÑA HISTÓRICA

El 13 de Noviembre de 1990, se constituyó la empresa COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DE SANTANDER "COFUNERARIA", organismo cooperativo de segundo grado, siendo COOPSERFUN, COOJOYEROS, COOPROFESIONALES Y COOTRACOLTA, las entidades fundadoras.

El 29 de Octubre de 1993 inicia operaciones la Sede Funeraria, con seis salas de velación y en una sede contigua, las oficinas administrativas.

En el año 2000 COFUNERARIA constituye una alianza estratégica con la Aseguradora Solidaria de Colombia, a través de la cual emite pólizas exequiales (que reemplazarían los Planes de Protección Familiar), ofreciendo a los afiliados el respaldo y la solidez de una compañía de seguros legalmente constituida y vigilada por la Superintendencia Bancaria de Colombia, obteniendo a cambio participación en el capital social de ésta Compañía de Seguros (organismo cooperativo de segundo grado), operación que beneficia directamente a los clientes de COFUNERARIA.

Actualmente COFUNERARIA tiene una participación del 1.5469% en los Aportes sociales de Aseguradora Solidaria de Colombia.

Para la comercialización de las pólizas exequiales se constituyó LOS OLIVOS AGENCIA DE SEGUROS BUCARAMANGA LIMITADA, siendo COFUNERARIA dueña del 99% de su capital social, manteniendo así la relación comercial con nuestros vinculados.

El 29 de Noviembre de 2005 COFUNERARIA obtuvo la CERTIFICACIÓN DE CALIDAD con base en los requisitos de la norma Internacional ISO 9001:2000 con el siguiente alcance: Asistencia al usuario, traslado, velación en sala, gestión de exequias y gestión de destino final en la sede de Bucaramanga, actualmente ya se encuentran certificados con la versión ISO 9001:2008.

1.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.9.1 ASAMBLEA GENERAL

La conforman todas las entidades asociadas a COFUNERARIA y es el máximo organismo de Administración. Encargada de elegir a las diez (10) personas que la representarán a través del Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia. Además tiene a su cargo la elección del Revisor Fiscal.

1.9.2 CONSEJO ADMINISTRATIVO

Lo conforman siete (7) de los diez (10) miembros elegidos por la Asamblea General, por un período de dos (2) años. El Consejo de Administración se reúne una vez al mes con el fin de analizar la situación de la empresa y tomar las decisiones que sean necesarias para garantizar la estabilidad y el crecimiento de la organización.

Al interior del Consejo de Administración se conforman dos (2) comités: El Comité de Educación y Solidaridad, encargado de disponer de los recursos que posee la empresa para educación y ayuda a la comunidad; y el Comité Financiero, encargado de revisar y preaprobar los proyectos de inversión que tenga la organización.

1.9.3 JUNTA DE VIGILANCIA

La Junta de Vigilancia es el máximo organismo de Control social de la Organización. Lo integran tres (3) personas de las elegidas por la Asamblea General. Su función principal es velar por el cumplimiento del Acuerdo Cooperativo establecido en los estatutos, además de propender por la defensa de los derechos y el cumplimiento de los deberes de las entidades asociadas.

1.9.4 REVISOR FISCAL

Es nombrado por la Asamblea General, por períodos de dos (2) años, y su función es ejercer el control y vigilancia sobre todas las operaciones realizadas por la Organización en cumplimiento de normas contables, tributarias, legales y estatutarias.

1.9.5 ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Planea, dirige y controla las actividades relacionadas con la gestión administrativa y financiera, velando porque se cumplan los objetivos organizacionales; se generen los resultados financieros esperados, se gestione adecuadamente el Recurso Humano, se provean los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la empresa; se mantenga la infraestructura necesaria para la adecuada prestación de servicios; se cumplan las normas legales y reglamentarias y se gestionen y administren los recursos económicos indispensables para el funcionamiento de la Organización.

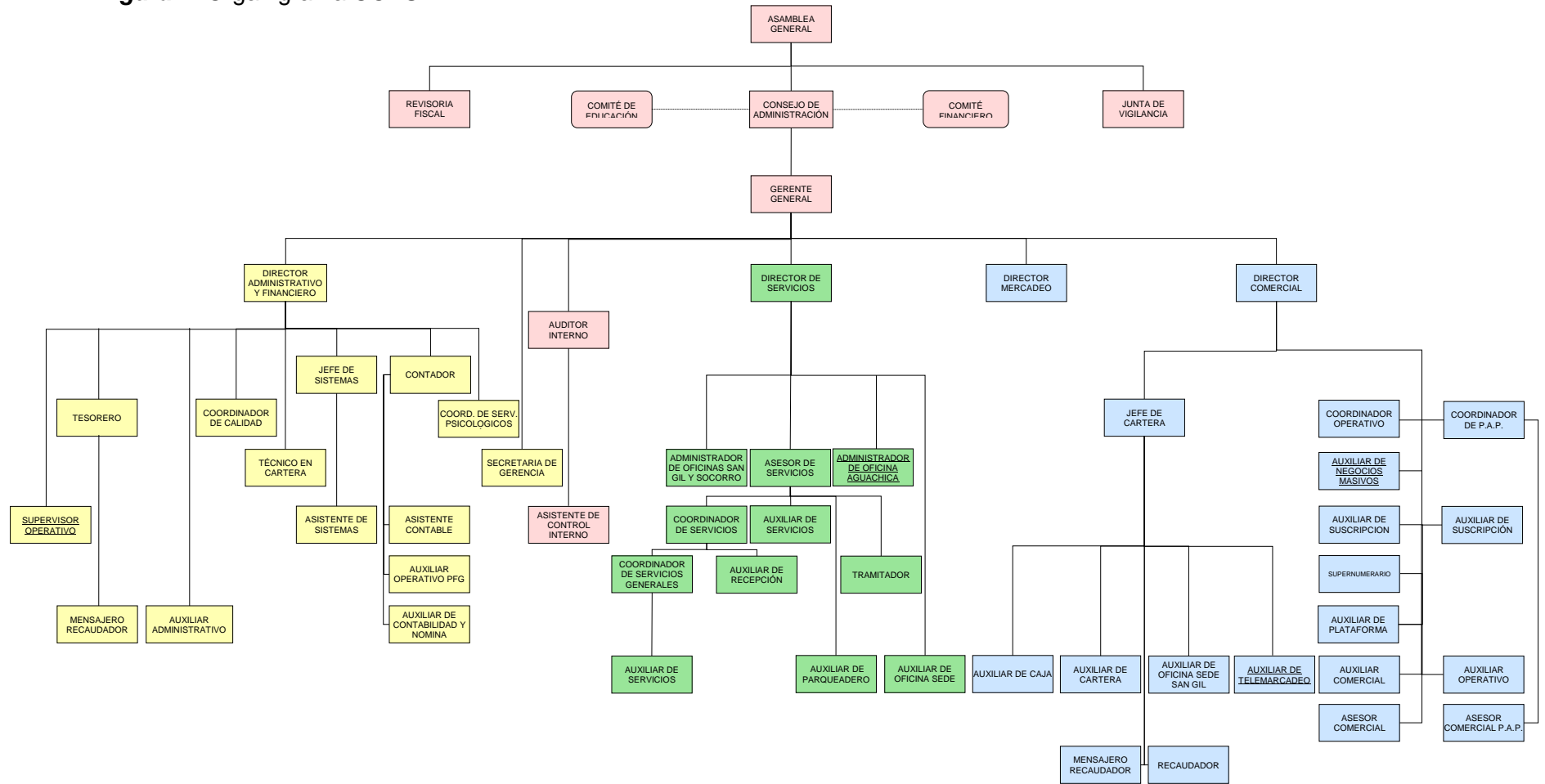
1.9.6 ÁREA DE SERVICIOS

Es la responsable de la prestación de los servicios funerarios. Además debe asegurarse de que estos cumplan con los estándares de calidad previstos en el Sistema de Gestión de la Calidad de COFUNERARIA, atendiendo los requisitos y expectativas del cliente.

1.9.7 ÁREA COMERCIAL

Es la agencia comercializadora de pólizas exequiales que busca mantener la relación comercial con los vinculados.

1.9.8 ORGANIGRAMA
Figura 1: Organigrama COFUNERARIA.



Fuente: Base de datos COFURENARIA.

2. ANTECEDENTES

Debido a que la Norma Técnica Colombiana 5840 es nueva en nuestro país, no existe hasta al momento ninguna empresa colombiana con antecedentes de dicha implementación.

La organización ICONTEC, en el momento de la creación de la norma NTC 5840 se basó principalmente en una norma creada por la Asociación Española de Normalización y Certificación **AENOR**, privada sin fines lucrativos que se creó en 1986. Su actividad contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios³. La cual creó una norma especializada para servicios funerarios *UNE-EN 15017:2006* que asegura la calidad del servicio incluyendo el mayor respeto hacia el difunto y los familiares, facilita el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, marca los requisitos imprescindibles para el control del servicio prestado y se realiza conforme a un estándar que tiene en cuenta la honestidad, integridad y esfuerzo que caracteriza la labor que realiza el sector funerario cada día.

Esta norma recoge requisitos para todas las fases del proceso, desde la asesoría y la información hasta la recogida y el traslado del difunto o los cuidados que éste merece.

Entre otros, para⁴:

- Personal de la funeraria
- Cuidado del difunto y medidas higiénicas
- Retirada/Traslado y Transporte
- Instalaciones de la Funeraria
- Servicio de Asesoría
- Disposiciones para el enterramiento / incineración
- Gestión de Funerales

Beneficios para su organización:

- Optimización de la gestión de recursos.
- Potenciación de la profesionalización de los recursos propios.
- Control del servicio prestado.
- Implantación de una norma diseñada por y para el Sector Funerario.

Ante los clientes:

- Posicionamiento de la organización como líder en prestación de servicios funerarios.
- Diferenciación ante la competencia.
- Refuerzo de su imagen ante los clientes, a los que se favorece haciendo más transparente el servicio funerario llevándolo a cabo con un elevado estándar de prestación.

³ Certificación. Página institucional de AENOR. Citado el 18 de noviembre de 2012. Disponible en red: <http://www.aenor.es/aenor/aenor/perfil/perfil.asp>

⁴ Perfil. Página institucional de AENOR. Citado el 18 de noviembre de 2012. Disponible en red: http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad_servicios_funerarios.asp

Esta es una norma creada en el 2006, la cual a través de los años ha sido implementada en Europa por las organizaciones del sector funerario y han adquirido ,gracias a ella, cambios positivos en sus servicios prestados, como lo es *Cementerios Barcelona*, empresa que la emplea no sólo para servicios funerarios sino también con normas complementarias como la responsabilidad con el medio ambiental, la calidad de sus servicios⁵; Esto muestra que es una empresa comprometida con sus clientes que busca una mejora continua con sus servicios brindados para cumplir sus objetivos.

El grupo **MÉMORA** es un organización española que tiene como misión gestionar el servicio funerario de forma integral, desde el momento del fallecimiento y atendiendo todas las necesidades de las familias. Entre otras actividades, realizan traslados nacionales e internacionales, inhumaciones, incineraciones, gestión de tanatorios y cementerios⁶.

Se encuentra ubicado en 23 ciudades de España y en Portugal.

El **Cementerio de León**, gestionado por el grupo *MÉMORA* a través de SERFUNLE, el cual obtuvo la certificación UNE- EN 15017, conforme a la norma europea de Servicios Funerarios, con lo que se convierte en el primer cementerio en España en conseguir la certificación⁷.

En el año 2007, el grupo **MÉMORA fue pionero en conseguir la primera certificación en servicios funerarios UNE - EN 15017** para el centro de Guadalajara, mientras que Servilusa, empresa portuguesa participada por *MÉMORA*, fue la pionera en Europa en obtener dicha certificación.

Existen diferentes entidades de prestación de servicios funerarios españolas, las cuales cuentan con la certificación UNE EN 15017, una norma que cuenta con requisitos similares de la Norma Técnica Colombiana NTC 5840; esto muestra la importancia de implementar dicha norma en la organización, ya que se verá beneficiada con resultados obtenidos y la satisfacción de los clientes.

⁵ Empresa - calidad. Página corporativa Cementerios de Barcelona. Citado el 18 de noviembre de 2012. Disponible en red: <http://www.cbsa.es/qualitat.asp>

⁶ Área corporativa .Página institucional grupo MEMORA. Citado el 18 de noviembre de 2012. Disponible en red: extraído de http://www.memora.es/ac_mision.aspx?uic=es-ES

⁷ Cementerio de León. Primero en España en tener la certificación UNE-EN 15017. Página de En Memoria. Citado el 18 de noviembre de 2012. Disponible en red: <http://enmemoria.lavanguardia.com/el-sector/20110209/el-cementerio-de-leon-primero-de-espana-en-tener-la-certificacion-une--en-15017.html>

3. JUSTIFICACIÓN

La Norma Técnica Colombiana NTC 5840 fue radicada por el Consejo Directivo del 2011-03-23⁸, es una norma nueva en el país y hasta el momento ninguna funeraria cuenta con esta certificación.

Proporciona los requisitos mínimos necesarios para la prestación de los servicios funerarios para seres humanos fallecidos, teniendo en cuenta la legislación vigente, el cumplimiento de las condiciones pactadas con el cliente, el respeto hacia el difunto y su familia. Esta norma no incluye requisitos para la prestación de los servicios funerarios para animales fallecidos⁹.

COFUNERARIA obtuvo la **Certificación de Calidad ISO 9001-2008** con el alcance de asistencia al usuario, traslado, velación en sala, gestión de exequias y gestión de destino final en la sede de Bucaramanga, debido a esto, la organización cuenta con una cultura de calidad y a su vez el personal se encuentra comprometido con la empresa por un mismo objetivo, el cual es ser reconocidos como una organización solidaria, socialmente responsable, dedicada a la venta de soluciones innovadoras de previsión exequial y a la prestación de servicios funerarios diferenciados con sentido humano¹⁰.

A demás, COFUNERARIA es una empresa reconocida a nivel regional como una organización innovadora en cuanto a la prestación de sus servicios exequiales, gracias a esto, se busca ser pionera en el mercado de servicios funerarios.

Se presentó la posibilidad de la implementación de esta nueva norma en la organización, debido que en primer lugar será una empresa pionera en el sector de servicios funerarios a nivel nacional que cuente con esta certificación, lo cual brinda un reconocimiento y una ventaja competitiva en el mercado, debido a que COFUNERARIA es una organización comprometida con sus clientes y con sus trabajadores, lo que los lleva a incrementar cada vez más su interés por mejorar sus servicios prestados.

Igualmente, esta norma ayuda a la organización en el fortalecimiento de la prestación de servicios funerarios a seres humanos fallecidos de excelente calidad, manejando el respeto hacia sus clientes por sus diferentes creencias y/o cultos religiosos, como también el respeto que se merece el fallecido y los familiares en estas situaciones particulares para ellos.

Actualmente, la empresa no cuenta con procedimientos estandarizados para la limpieza y desinfección de la prestación de servicios funerarios en general (baños, batas anti-fluidos, camilla, forro, bandeja, cofres de cremación, necro-móvil, carrozas fúnebres, sala de velación y áreas comunes), como también no tienen un procedimiento establecido para

⁸ Norma Técnica Colombiana NTC 5840. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Bogotá, Colombia. 2011. Prólogo.

⁹ Norma Técnica Colombiana NTC 5840. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Página 1, numeral 1. Colombia. 2011.

¹⁰ Los Olivos, op cit., p. Certificación de Calidad.

acciones a seguir de acuerdo a las diferentes situaciones que se presentan con los cuerpos en velación. En la empresa se han presentado algunas inconformidades de los servicios prestados en cuanto a las creencias y cultos religiosos de los clientes, lo cual se ha convertido en un inconveniente para la organización.

Esto muestra la importancia de la implementación de la Norma NCT 5840 en la organización COFUNERARIA ,ya que ellos están comprometidos con sus clientes en siempre brindarles un servicio de alta calidad, por ende , se encuentran en una mejora continua, buscando así la satisfacción del cliente por el servicio adquirido.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar e implementar la Norma Técnica Colombiana NTC 5840 en la empresa COFUNERARIA.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico del grado actual de cumplimiento de la NTC 5840 en la organización, dado que ya están certificados en ISO 9001:2008.
- Diseñar los nuevos manuales, procedimientos, instructivos, formatos, que se requieran para cerrar las brechas detectadas en el diagnóstico realizado con respecto a la NTC 5840.
- Elaborar los documentos requeridos para llevar a cabo la socialización y capacitación del personal respecto de la NTC 5840.
- Capacitar al personal de la organización en los nuevos procedimientos, instructivos, diligenciamiento de registros y demás que se requieran para una correcta implementación de la NTC 5840.
- Realizar seguimiento a los procesos de la organización, verificando que se dé cumplimiento a los requisitos de la NTC 5840.
- Apoyar el proceso de validación de parámetros, que se llevará a cabo entre COFUNERARIA y el ICONTEC, como ente certificador.

5. MARCO TEÓRICO

En un mercado globalizado, la calidad es un factor estratégico imprescindible. El ICONTEC trabaja intensamente para extender la cultura de la calidad en Latinoamérica, razón por la cual hoy Colombia es el segundo país en el contexto latinoamericano con mayor número de certificados según la norma **ISO 9001**¹¹.

La cual consiste en, proporcionar una base sólida para un sistema de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño.¹².

Además de esta norma general, existen certificaciones que atienden las necesidades específicas de los sectores y a su vez hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad como lo son la norma del Sistema de gestión ambiental, Seguridad y salud ocupacional.

La implementación de la **ISO 14001** Sistema de gestión ambiental crea un enfoque sistemático para las actividades ambientales y la mejora en los procesos en las empresas dirigido a:¹³

- Definir los aspectos e impactos ambientales significativos para la organización.
- Plantear objetivos y metas del desempeño ambiental.
- Establecer programas de administración ambiental.
- Definir la política ambiental de la organización.
- Fortalecer la responsabilidad personal con el ambiente.

La **OHSAS 18001** establece los requisitos que permite a las empresas controlar sus riesgos de seguridad y salud ocupacional y, a su vez, dar confianza a quienes interactúan con las organizaciones respecto al cumplimiento de dichos requisitos.

Esta norma hace énfasis en las prácticas proactivas y preventivas, mediante la identificación de peligros y la evaluación de control de los riesgos relacionados en el sitio de trabajo.¹⁴

¹¹ Certificación-Certificación de Sistemas de Gestión. Página corporativa Instituto Colombiana de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

¹² Certificación ISO 9001. Página corporativa Instituto Colombiana de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

¹³ Certificación Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001. Página corporativa Instituto Colombiana de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

¹⁴ Certificación Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001. Página corporativa Instituto Colombiana de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).

Actualmente, la competitividad entre empresas y/o sectores se está incrementando debido a que hoy en día las ventajas competitivas son las estrategias claves para el sostenimiento de las empresas en el mercado laboral.

Para el sector de servicios funerarios, la innovación en la prestación del servicio exequial es fundamental para permanecer liderando en el sector como empresas comprometidas con los clientes, debido a esto el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, crea una nueva norma NTC 5840, enfocada para el sector funerario la cual busca satisfacer al cliente con el servicio adquirido proporcionando los requisitos mínimos necesarios para el cumplimiento de las condiciones pactadas con el cliente. El **ICONTEC**, es una organización con amplia cobertura internacional sin ánimo de lucro, creada en 1963, con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante la confianza que se genera en sus productos y servicios. En la actualidad prestan los servicios de:

- Normalización
- Educación
- Certificación
- Inspección
- Servicios de Evaluación para el Cambio Climático
- Acreditación en Salud
- Calibración de Equipos
- Consulta y venta de Normas y Publicaciones

Como Organismo Nacional de Normalización, son miembro activo de los más importantes organismos internacionales y regionales de normalización, lo que permite participar en la definición y el desarrollo de normas internacionales y regionales, para estar a la vanguardia en información y tecnología.¹⁵

La Norma Técnica Colombiana NTC 5840 va enfocada en la prestación de los servicios de calidad dando un cumplimiento a los requisitos planteados buscando la satisfacción del cliente, en lo que se basa la norma ISO 9001 requisito 7 (Realización del producto y/o servicio).

También se enfoca en la limpieza y desinfección de los elementos funerarios y áreas comunes buscando controlar los riesgos sanitarios, de seguridad y salud ocupaciones de las personas que hacen parte de la organización como también e los clientes o dolientes que adquieren el servicio funerario.

¹⁵ Quienes somos. Página corporativa Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Citado el 19 de noviembre de 2012. Disponible en red: <http://www.icontec.org.co/index.php?section=18>.

Estos son algunos términos y definiciones estipulados por el ICONTEC como ente certificador para el sector funerario los cuales son:

El **Servicio Funerario**, conjunto de servicios prestados al difunto y a sus deudos, que incluye, trámites legales, transporte del cadáver, laboratorio de tanatopraxia y conexos, sala de velación, servicio religioso, destino final servicios complementarios y otros afines¹⁶.

La **Inhumación**, es la acción de enterrar o depositar, en los cementerios cadáveres, cenizas, restos óseos y/o restos humanos¹⁷.

El **Laboratorio De Tanatopraxia**, es el espacio arquitectónico dotado con los equipos, instalaciones y procedimientos sanitarios y ambientales requeridos para el adecuado tratamiento estético y de conservación temporal de un cadáver o restos humanos¹⁸.

Entre otras definiciones que se pueden encontrar en el *Glosario (página 12)*.

¹⁶ Norma Técnica Colombiana NTC 5840, op cit., p. 3, numeral 2.24.

¹⁷ *Ibíd.*, p. 2, numeral 2.25.

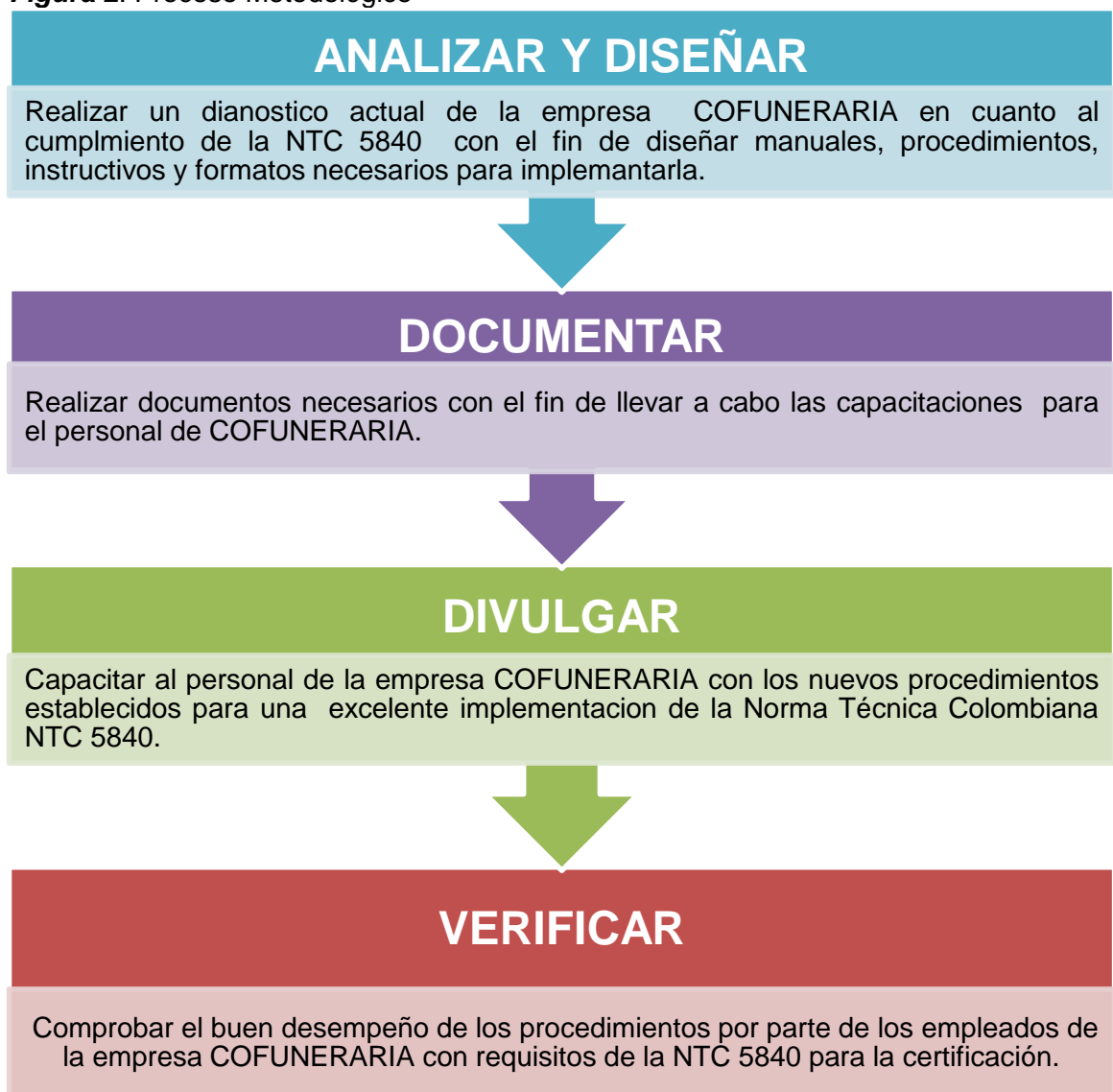
¹⁸ *Ibíd.*, p. 3, numeral 2.26.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico a implementar en este proyecto es una metodología cualitativa la cual se basa en cuatro (4) etapas fundamentales para la implementación de la Norma Técnica Colombiana NTC 5840, las cuales son: Analizar - Diseñar, Documentar, Divulgar y Verificar.

Lo que se busca con esta metodología es realizar una eficaz implementación de la norma, debido que la empresa COFUNERARIA es la única empresa Colombiana que actualmente está en proceso de certificación con la NTC 5840 ya que es una nueva norma implementada en Colombia.

Figura 2: Proceso Metodológico



Fuente: Elaborado por el autor.

Estos son los pasos a seguir para el desarrollo del diseño, documentación e implementación de la Norma Técnica Colombiana NTC 5840 en la empresa COFUNERARIA.

Los análisis de los resultados obtenidos en la implementación de la norma técnica colombiana NTC 5840 en la empresa COFUNERARIA, se muestran separados por cinco capítulos teniendo en cuenta el cronograma de actividades que se planteó (**Anexo 1. Cronograma de actividades**), junto con la metodología que se utilizó para poder llevar a cabo este proyecto.

- **Capítulo 7. Análisis actual de la empresa.**

- **Capítulo 8. Diseño.**

- **Capítulo 9. Documentación.**

- **Capítulo 10. Divulgación y capacitación al personal.**

- **Capítulo 11. Verificación y validación de parámetros.**

Estos capítulos muestran paso a paso el proceso de la implementación de forma más detallada, contado con la descripción de las acciones correctivas y preventivas que se siguieron, las actividades que se realizaron en el transcurso del tiempo de la implementación de la norma técnica con sus evidencias y los análisis respectivos de los resultados obtenidos en cada etapa del proyecto.

7. ANÁLISIS ACTUAL DE LA EMPRESA

7.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO FUNERARIO

COFUNERARIA, pertenece a la “RED OLIVOS”, la cual es la red funeraria más grande de Colombia, es una red conformada por personas y empresas de distintas regiones del país, unidos por negocios comunes y que comparten una misma marca y valores, en torno a un concepto de empresa propio.

Cada empresa que conforma la red es autónoma e independiente, sólo que se unieron para la prestación de servicios. Para ellos se conformó la ASOCIACIÓN LOS OLIVOS, en la actualidad cuenta con 52 sedes propias, con 223 salas de velación y 680 convenios para prestar servicios funerarios.¹⁹

Las empresas que conforman La Red Nacional Los Olivos han logrado certificar sus procesos de prestación de servicios bajo las normas y estándares de ICONTEC y otros entes certificadores de procesos en el país, permitiendo de esta forma a los usuarios percibir la calidad del servicio recibido y este a su vez ser reflejado en la satisfacción de los clientes²⁰.

La Red Olivos, es reconocida a nivel nacional por el sentido humano con el que atiende sus servicios, la cual tomo la decisión de que todas las empresas pertenecientes a ella implementaran el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 versión 2008, con el fin de la organización de procesos que se llevan a cabo para la prestación del servicio funerario²¹.

COFUNERARIA cuenta con sedes en Bucaramanga (sede principal), Piedecuesta, San Gil, Socorro y Aguachica; con 17 convenios para prestar los servicios funerarios en la provincia, lo que da un valor agregado al servicio funerario ya que el cliente tiene la oportunidad de elegir en qué lugar desea que se realice la velación.

La organización crea una alianza estratégica con la empresa Jardines de La Colina, quienes son los que prestan el servicio de preparación de cuerpos a COFUNERARIA.

Debido a esto, la competencia directa de COFUNERARIA es la funeraria San Pedro, la cual es una funeraria también conocida en la región por su transcendencia en el mercado al igual que COFUNERARIA.

Los servicios ofrecidos por COFUNERARIA abarcan el mercado de todos los estratos sociales, desde personas de estratos uno hasta las personas de estrato seis, debido a que poseen planes exequiales con diferentes valores asequibles para cualquier persona. Los precios de los planes exequiales varían dependiente de la cantidad de asegurados que se desean y las condiciones del contrato con lo que abarca cada plan. *Ej.:* Salas de velación VIP, tipos de cofres (lujo) entre otros servicios ofrecidos.

¹⁹ Los Olivos, op cit., p. Quienes Somos

²⁰ Certificación de calidad. Los Olivos. Citado del 20 de noviembre de 2012. Disponible en red: <http://bucaramanga.losolivos.co/?q=certificacioncalidad>

²¹ *Ibíd.*

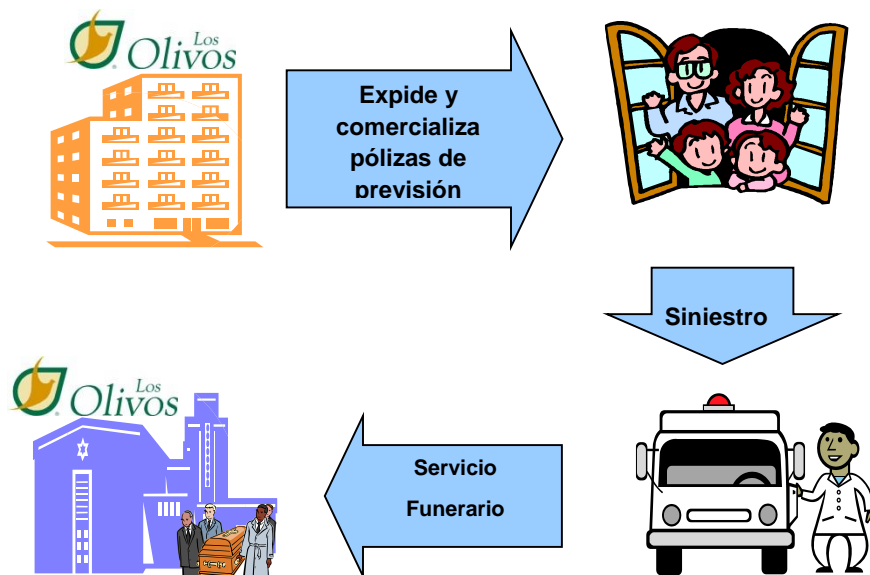
Gracias a que el mercado objetivo de COFUNERARIA se encuentra en todos los estratos sociales, esto genera que la empresa sea reconocida a nivel regional y su nombre genere una recordación en el cliente, ya que el fin de la organización con el nuevo proyecto que se está llevando a cabo de su nueva marca (*“Los Olivos, un homenaje al amor”*), es que cada servicio sea personalizado con cualquier petición del cliente, que el clientes y sus acompañantes sientan el acompañamiento y apoyo de COFUNERARIA en ese momento tan difícil que están pasando para que así estén satisfechos y agradecidos por el servicio que decidieron adquirir.

7.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

7.2.1 SERVICIOS PRESTADOS

COFUNERARIA ofrece planes de previsión exequial diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. También ofrece la prestación de los servicios funerarios desde el momento en que el familiar realiza la llamada para reportar un servicio, hasta que el servicio sale al destino final.

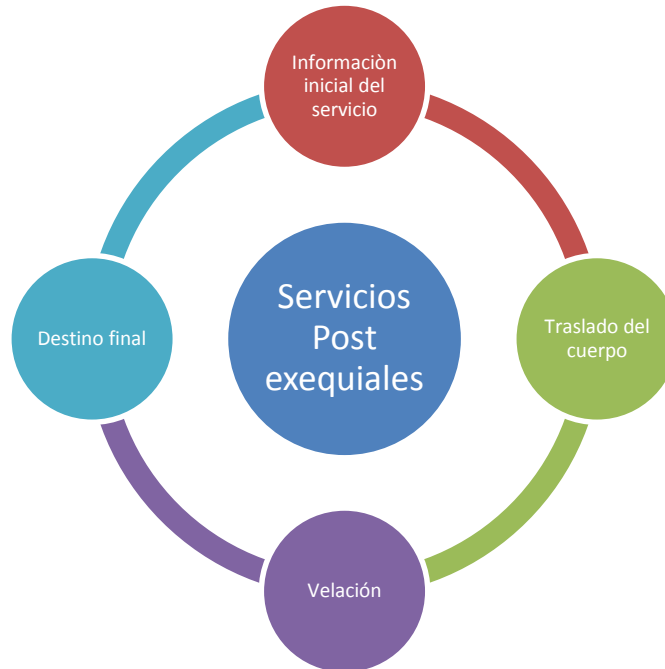
Figura 3. Proceso servicios prestados.



Fuente: Elaborada por el autor.

El proceso de velación consiste en:

Figura 4. Proceso servicio funerario



Fuente: Elaborada por el autor.

COFUNERARIA cuenta con un valor agregado en la prestación de los servicios funerarios, el cual es los *Servicios Post Exequiales*, le brindan a la organización una ventaja competitiva en el mercado funerario.

7.2.1.1 PROCESO INFORMACIÓN INICIAL DEL SERVICIO

Existe un procedimiento para la determinación y revisión de los requisitos del servicio, el cual consiste en la toma de la información inicial del servicio, en el momento en que el Asesor de Servicios toma la llamada o cuando la familia se acerca a la sede para adquirir los servicios funerarios.

Para el formato de la *Información Inicial del Servicio*, primero que todo se pregunta si el servicio es particular para ofrecerles los diferentes servicios del portafolio de COFUNERARIA, si no, si es un servicio de plan, se consulta en el sistema los datos del afiliado para mencionarle la cobertura de servicios que cuenta el plan exequial se toman los datos de la llamada, hora, fecha, nombre del solicitante, parentesco con el fallecido, lugar del fallecimiento, si necesitan el servicio de un médico el cual expide el acta de defunción, el Asesor de servicios le menciona a la familia sobre la documentación necesaria para poder realizar el servicio.

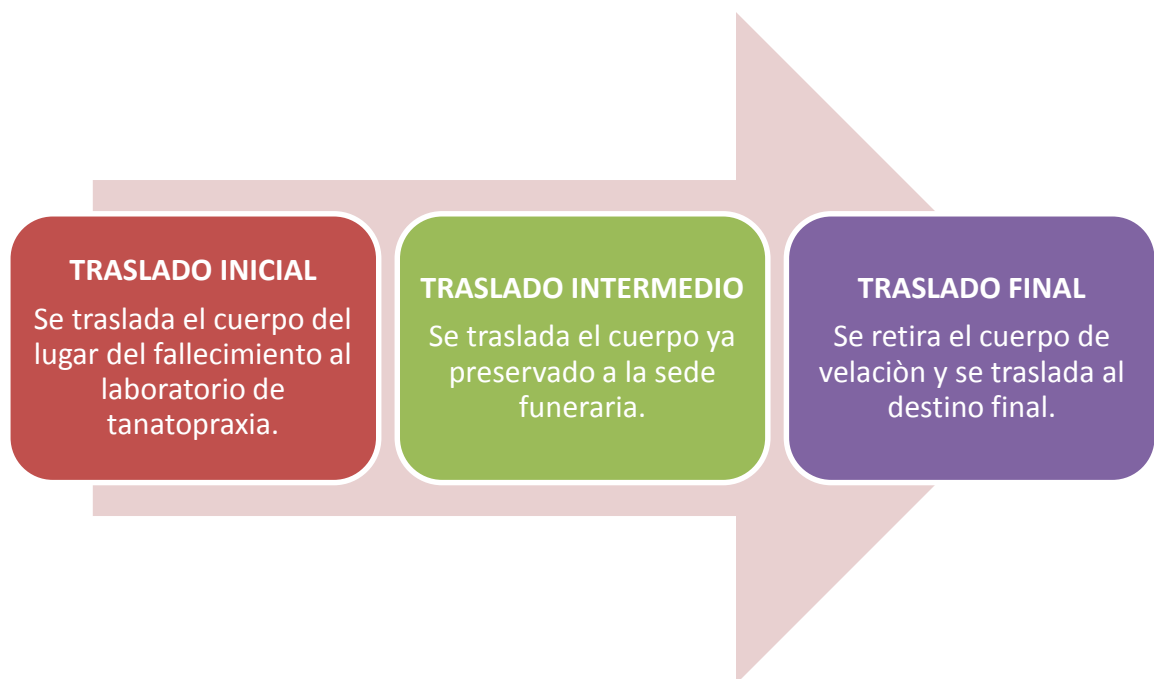
La toma de estos datos es importante ya que de acuerdo a los datos tomados, el Asesor de servicios autoriza al Auxiliar de servicios a que se dirija al lugar del fallecimiento a

realizar el traslado del cuerpo al laboratorio de tanatopraxia para luego trasladarlo a la sede funeraria y colocar el cuerpo en velación.

7.2.1.2 PROCESO TRASLADO DE CUERPO

Este proceso consiste en la llegada de los Auxiliares de servicios de COFUNERARIA al lugar del fallecimiento, el traslado al laboratorio de tanatopraxia (parque cementerio Jardines La Colina) y por último a la sede funeraria.

Figura 5. Proceso traslados de cuerpo



Fuente: Elaborado por el autor.

Para este proceso COFUNERARIA cuenta con un formato de *Traslado Inicial de Cuerpo* en el cual los Auxiliares de Servicios deben consignar la siguiente información:

- Nombre, sexo e identificación del fallecido.
- Dirección en donde se encuentra el cuerpo/barrio/ciudad (municipio).
- Numero de banda (Identificación que se les coloca a cada cuerpo).
- Fecha y hora de llegada y salida del traslado inicial (lugar del fallecimiento).
- Requisitos: si el cuerpo tiene partes metálicas, marcapasos, posible causa de muerte, tipo de medicamentos, tipo de peinado que se desea para fallecido, maquillaje, afeitado y observaciones en donde el Auxiliar de servicios anota cualquier detalle que el cuerpo presente (cirugías, laceraciones, golpes, etc.)

- Firma del familiar (nombre, parentesco con el fallecido).
- Firma del funcionario de COFUNERARIA.
- Si el cuerpo requiere o no tratamiento especial.
- Si el cuerpo cuenta con retención de líquidos.
- Descripción de la ropa que la familia entrega en el lugar del fallecimiento o en la sede funeraria.
- Fecha y hora de la llegada y la salida del cuerpo al laboratorio.
- Fecha y hora de inicio y terminación del proceso de preservación (Esta información la diligencia el tanatólogo de La Colina).
- Hora de entrada a velación.
- Firma de conformidad del contratante con la presentación del ser querido.

Todos estos datos son necesarios para el control interno que se lleva dentro de la organización, con tiempos de demoras o problemas que se pueden presentar durante el traslado del cuerpo.

7.2.1.3 PROCESO DE VELACIÓN

En el momento en que el contratante firma la conformidad de la presentación del cuerpo autoriza el ingreso del cuerpo a la sala de velación.

En este proceso el contratante decide en qué lugar desea que se realicen las exequias y el Coordinador de servicios es el encargo de confirmar la hora de exequias (iglesia) y destino final (Cementerio y/o cremación).

En el momento de la salida del cuerpo de la sede al destino final, el Coordinador de servicios procede a realizar el protocolo de salida (oración y agradecimientos por elegir a COFUNERARIA) y dice los paso a seguir.

7.2.1.4 PROCESO DESTINO FINAL

El destino final son los servicios y lugares en el que se dejará el cuerpo, COFUNERARIA en el proceso de destino final ofrece el transporte de acompañantes, camionetas Vans disponibles para que los familiares que requieran el transporte de la sede funeraria a la iglesia, de la iglesia al cementerio terminado de nuevo en la sede funeraria.

El cortejo fúnebre incluye la carroza con la cinta distintiva con el nombre del fallecido, la cual realiza el mismo recorrido del transporte de acompañantes.

Se entrega al contratante una bolsa de COFUNERARIA, la cual contiene tarjetas de agradecimientos, el libro de firmas, las tarjetas de los ramos enviados, un denario y un libro de oraciones.

En el caso de que el servicio sea de cremación, si la familia lo desea se les hará entrega de las cenizas en el horno crematorio o si no, las cenizas llegaran a la sede funeraria y la familia tendrá 15 días para pasar a recogerlas. Si se excede del tiempo las cenizas se le harán llegar al domicilio del contratante.

Para la entrega de cenizas existe también un protocolo de entrega de cenizas, que se realiza en el oratorio.

7.2.1.5 PROCESO POST EXEQUIALES

Los servicios post exequiales consisten en que después de las exequias se le hace llegar al domicilio del contratante un libro llamado “*Viven, reflexiones para el manejo de duelo*” de la autoría de COFUNERARIA, por el terapeuta de la organización, una invitación para el taller de manejo del duelo el cual a través de conferencias y talleres sobre “Cómo manejar y superar el dolor emocional”, en los cuales pueden asistir cualquier miembro de la familia, allegado y amigos quienes pueden recibir ayuda para superar el dolor que se experimenta cuando se pierde a un ser querido.²²

También se ofrecen talleres de duelo para niños, la invitación de misa de mes y aniversario del fallecido. Todos los talleres son completamente gratis, es parte del servicio que adquirieron al incido.

Hasta ese momento, es el acompañamiento y terminación de servicios que son ofrecidos por la organización.

7.2.2 PROVEEDORES

COFUNERARIA cuenta con una gran lista de proveedores directos los cuales son fundamentales para que el servicio sea eficiente y el cliente quede satisfecho, a continuación se mostrara la lista de proveedores:

Cuadro 1. Proveedores COFUNERARIA.

| ELEMENTOS | CANTIDAD | PROVEEDORES | UBICACIÓN |
|---|----------|------------------------|-------------|
| <i>Transporte De Acompañantes</i> | 33 | Personas Naturales | Bucaramanga |
| <i>Solemnización</i> | 3 | Personas Naturales | Bucaramanga |
| <i>Floristerías</i> | 2 | Floristería El Jardín | Bucaramanga |
| | | Floristería El Palacio | |
| <i>Cofres</i> | 2 | Industrias Jolvir | Bucaramanga |
| | | Fúnebre Flechas | |
| <i>Contenedores y Bolsas para Cenizas</i> | 1 | BS Distribuciones | Bucaramanga |
| <i>Urnas</i> | 1 | Nacional de Urnas | Bogotá |
| <i>Preservación</i> | 1 | La Colina | Bucaramanga |

²² Los Olivos, op cit., p. servicios exequiales

Fuente: Elaborado por el autor.

Según el objetivo de calidad de la organización el cual es: *buscar el desempeño satisfactorio de los proveedores*²³, debido a esto la organización se mantiene al tanto de cualquier eventualidad que suceda con respecto a sus proveedores.

7.2.3 CONVENIOS

COFUNERARIA no solo brinda el servicio en sus 5 sedes funerarias propias (Bucaramanga, Piedecuesta, San Gil, Socorro y Aguachica) también cuenta con convenios en la provincia los cuales le ayudan a extender sus servicios en toda la región para darse a conocer.

Cuadro 2. Convenio funerarias provincia.

| FUNERARIA | LUGAR |
|--|-------------------|
| Servicios fúnebres el recuerdo | San Alberto |
| Servicios exequiales paraíso celestial | Málaga |
| Funeraria portal celestial | Puente Nacional |
| Funeraria sagrada familia | Puente Nacional |
| Funeraria napoleón | Valle de San José |
| Funeraria San José | San Vicente |
| Funeraria nuestra señora de las nieves | Vélez |
| Funeraria cristo resucitado | Zapatoca |
| Funeraria el buen pastor | Curumaní |
| Funeraria inmaculada el edén | Cimitarra |
| Funeraria quintero | Barbosa |
| Funeraria divino niño | Lebrija |
| Funeraria san diego | Lebrija |
| Funeraria serrano | Landázuri |
| Funeraria bolívar | Bolívar |
| Funeraria San Rafael | Piedecuesta |
| Funeraria jardines del remanso | Zapatoca |

Fuente: Elaborado por el autor.

²³ Base de datos COFUNERARIA, op cit., p. convenios

7.2.4 CONTROL DE CALIDAD

La organización controla sus procesos por medio de algunos formatos establecidos con los cuales evalúan cualquier inconveniente que sucede. Realizan retroalimentaciones mensuales o bimestrales con los funcionarios del área de servicios sobre el rendimiento de ellos.

Los buzones de sugerencias, también es uno de los medios más importante para la coordinación de calidad, debido a que, la organización se encuentra comprometida con el cliente.

Si un cliente diligencia el formato de quejas, sugerencias y/o recomendaciones, la empresa está en la obligación de responderla y hacer llegar la respuesta al usuario. Esto demuestra que COFUNERARIA da importancia a las opiniones de sus clientes con el fin de lograr una mejora continua en sus servicios brindados.

7.3 DIAGNÓSTICO CON RESPECTO A LA NTC 5840

A continuación se muestran los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC 5840 en paralelo con el cumplimiento de COFUNERARIA de ellos.

Cuadro 3. Cumplimiento de COFUNERARIA con respecto a los requisitos de NTC 5840.

| REQUISITOS | CUMPLE | NO CUMPLE | BRECHAS DETECTADAS |
|---|--------|-----------|---|
| 3.1 PLANEACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO | | | |
| 3.1.1 Asesoría inicial | | X | Disposición de una lista de precios de los servicios ofrecidos. |
| 3.1.2 Presentación de la cotización del servicio | | X | |
| 3.1.3 Acuerdo con el cliente | | X | Acuerdo escrito el cual debe ser firmado por ambas partes. |
| 3.1.4 Facturación | X | | |
| 3.1.5 Personal | X | | |
| 3.2 ELEMENTOS DEL SERVICIO FUNERARIO | | X | Procedimientos limpieza y desinfección. |
| 3.2.1 Traslados | | X | Procedimiento traslado de cuerpo. |
| 3.2.1.1 Traslado inicial | | X | Procedimiento traslado de cuerpo. |

| REQUISITOS | CUMPLE | NO CUMPLE | BRECHAS DETECTADAS |
|--|--------|-----------|--|
| 3.2.1.2 Traslado intermedio | | X | Procedimiento traslado de cuerpo. |
| 3.2.1.3 Traslado final | | X | Procedimiento traslado de cuerpo. |
| 3.2.1.4 Traslado de restos | | X | Procedimiento traslado de cuerpo. |
| 3.2.2 Ataúd | | X | Procedimiento desactivación baja eficiencia cofres de cremación. |
| 3.2.3 Tramites/ diligencias legales y notariales | X | | |
| 3.2.4 Sala de velación | | X | <u>Infraestructura:</u> Procedimiento de limpieza y desinfección. <u>Servicio:</u> Acciones a tomar cuerpo en velación. |
| 3.2.5 Ceremonia religiosa o laica | | X | Formación al personal en diferentes creencias. |
| 3.2.6 Destino final | | | |
| 3.2.6.1 Cremación | X | | |
| 3.2.6.2 Inhumación | X | | |
| 3.2.6.3 Exhumación | X | | |
| 3.2.7 Tanatopraxia | | | |
| 3.2.7.1 Infraestructura | | X | Pactar con el proveedor requisitos preservación. |
| 3.2.7.2 Personal | | X | Pactar con el proveedor requisitos preservación. |
| 3.2.7.3 Proceso | | X | Pactar con el proveedor requisitos preservación. |
| 3.3 SISTEMA DE SEGUIMIENTO | | X | Seguimiento de los nuevos procedimientos. |

| REQUISITOS | CUMPLE | NO CUMPLE | BRECHAS DETECTADAS |
|---------------------------------|--------|-----------|--|
| 3.4 PREVISIÓN EXEQUIAL | | X | Modificación contrato, resolución de conflictos. |
| 3.5 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS | X | | Evaluar nuevos procedimientos. |
| 3.6 DOCUMENTACIÓN | X | | Documentar nuevos procedimientos. |

Fuente: Elaborado por el autor.

Según lo que muestra el cuadro del cumplimiento de COFUNERARIA con respecto a los requisitos de la norma, es evidente que se deben crear nuevos procesos para la limpieza y desinfección en el servicio funerario (sala de velación, sede funeraria, baños, cofres de cremación, vehículos e implementos necesarios para el servicio funerario) debido a que se observa que la limpieza y desinfección se realiza pero no de la manera adecuada, es necesario estandarizar el proceso con el fin de que todos los funcionarios de servicios generales realicen el proceso adecuado de la misma manera.

También es necesario crear un procedimiento en el cual se evidencie las acciones a seguir de cualquier eventualidad que se presente en el proceso de velación con respecto al cuerpo y sala de velación.

El traslado del cuerpo, es un proceso el cual hay que revisarlo y si es necesarios realizarle algún cambio, ya que para los traslados vía aérea o vía terrestre el procedimiento cambia; el funcionario debe especificar si el cuerpo es de traslado, para que el tanatólogo proceda a realizar un procedimiento diferente al que se aplica normalmente en el laboratorio de preservación.

La lista de precios establecida en el momento en que se vende el servicio es necesario implementarla con urgencia para que el cliente desde el momento de la asesoría para la adquisición de un servicio funerario, este informado del valor del servicio; también, la firma del contrato es un protocolo que se debe hacer por parte del familiar contratante y el asesor de servicios cuando los familiares decidan el servicio a tomar con los servicios de valor agregado que ellos deseen.

Para la modificación del contrato de previsión exequial y firma de condiciones en la resolución de conflicto, es necesario realizar un ajuste en el párrafo y especificar las condiciones de edades, tiempo y tipo de enfermedades en que el plan exequial cobre al afiliado o no cobre el servicio funerario, debido a que se presentaron servicios en los cuales el plan exequial fue tomado y al transcurrir poco tiempo solicitaron servicios funerarios.

Esta modificación en el contrato busca en primer lugar mayor claridad en las clausulas y condiciones del contrato con el fin, de que el cliente conozca de ante mano el contrato que va a adquirir y a su vez, se define condiciones en tiempos mínimos para que el plan

exequial cubra al contratante y/o afiliados si solicitan el servicio funerario sin que la organización genere pérdidas en el servicio brindado.

Según el diagnóstica realizado, COFUNERARIA cuenta con un 32% del cumplimiento de la norma técnica colombiana NTC 5840; se ve la necesidad de la creación de nuevos procedimientos, formatos, manuales entre otros, para poder cumplir con el objetivo el cual es la implementación la nueva norma en la organización.

8. DISEÑO

Este capítulo muestra los diseños de los nuevos manuales, procedimientos, formatos, instructivos, que se requieren para cerrar las brechas detectadas en el diagnóstico anterior.

8.1 LISTA DE PRECIOS SERVICIOS EXEQUIALES

Para la implementación de la cotización de los servicios funerarios, se realiza una reunión informal con el Director de Servicios de COFUNERARIA, en la cual se creó la cotización de servicios funerarios incluido los descuentos como la norma técnica colombiana 5840 en el numeral 3.1.2 lo requiere.

Anexo 2. Cotización servicio funerario

Se reúne a los tres Asesores de Servicios y se les comenta el procedimiento a realizar en el momento en que el cliente llama o llega a la sede funeraria a solicitar un servicio funerario para su ser querido.

Cuadro 4. Asesores de Servicios COFUNERARIA.

| Asesor | Turno |
|-----------------|--------------|
| Ludwing Amaya | Mañana |
| Gerardo Gómez | Tarde |
| Carlos Mantilla | Noche |

Fuente: Elaborado por el autor.

Los tres (3) Asesores de Servicios tienen acceso a un documento en el cual se encuentra la lista de precios del servicio funerario.

El Asesor de Servicios, debe imprimir el documento, dar a conocer todos los servicios que ofrece COFUNERARIA con sus respectivos precios y descuentos a los familiares.

Se realiza un seguimiento continuo para verificar si los Asesores de Servicio están imprimiendo las cotizaciones para las familias en el momento en que se vende el servicio.

8.2 IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN FIRMA DE CONTRATO

En el momento en que el contratante decide tomar el servicio funerario con COFUNERARIA, el Asesor de Servicios le expone por medio de una pantalla plana, el portafolio de servicios que maneja la funeraria, en la cual los familiares deciden la sala de velación, el arreglo de flores que desean, cofres entre otros.

La infraestructura de la funeraria, cuenta con un cuarto de exhibición de cofres, en el cual se encuentran todas las referencias de cofres que maneja COFUNERARIA a mitad de medidas, con el fin de que no genere un impacto negativo a los familiares en el momento que el cliente escoge el cofre para el servicio.

Cuando el cliente decide los servicio que desea, se pactan por medio de un contrato, el cual debe ser firmado por ambas partes (Contratante- Asesor de Servicios) en el instante inicial que la familia decide tomar el servicio.

Anteriormente, el cliente firmaba el contrato de servicios exequiales en el momento de la salida del cuerpo de velación. Según el requisito 3.1.3 de la NTC 5840, la firma de contrato se debe realizar en el momento inicial que la familia solicita el servicio.

Se realizan verificaciones periódicas de contratos, los el servicio se encuentra en velación, para cerciorar que este firmados por ambas partes desde el inicio del servicio.

8.3 PROCEDIMIENTOS LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Para los procedimientos establecidos y estandarizados en la organización de limpieza y desinfección, se consulta con el manual de bioseguridad del Ministerio de Salud, sobre los agentes desinfectantes, tipos de desinfección (alta, medio baja) entre otras características de los productos.

Para la limpieza y aseo en la funeraria la organización utiliza productos como lo son el Hipoclorito, el Amonio Cuaternario y el Biovarsol:

Cuadro 5. Insumos para la desinfección.

| INSUMOS | PROVEEDOR | UTILIZACIÓN |
|--|---------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Biovarsol | Multiservicios de Ingeniería 1 A S.A. | Se utiliza para limpiar canecas del aseo y trapear pisos de la sede funeraria (salas de velación, baños, pasillos). |
| <ul style="list-style-type: none"> Amonio cuaternario | Provinas Ltda. | Se utiliza para la desinfección de paredes en las salas de velación e instrumental funerario (Camilla, forro y bandeja). |
| <ul style="list-style-type: none"> Hipoclorito | Laboratorios León S.A | Se utiliza para la desinfección de los baños. |

Fuente: Elaborado por el autor.

Se realiza una investigación detallada en el *MANUAL DE BIOSEGURIDAD* suministrado por el Ministerio de Salud y Protección, el cual menciona la composición y modo de uso de los desinfectantes con mayores cualidades, explica los tipos de contaminación (alta, media y baja).

COFUNERARIA, para los procesos de desinfección implementa los insumos ya mencionados; el área de Coordinación de Calidad con base en el Manual de Bioseguridad, las ficha técnicas y fichas de seguridad de los productos, da a conocer a los funcionarios del área de servicios la manera adecuada para la utilización del producto,

según sus características, composiciones entre otras, buscando así una excelente desinfección.

+ HIPOCLORITO DE SODIO²⁴:

El cloro es un desinfectante universal, activo contra todos los microorganismos. En general se utiliza en forma de hipoclorito sódico, excelente desinfectante, bactericida, virucida. Es inestable y disminuye su eficiencia en presencia de luz, calor y largo tiempo de preparación, por lo tanto, la presentación comercial indicada es envases oscuros y no transparentes.

Es ideal para remojar el material usado antes de ser lavado, e inactivar secreciones corporales por ejemplo, eliminación de heces y orina en el laboratorio. Es altamente corrosivo por lo tanto no debe usarse por más de treinta minutos, ni repetidamente en material de acero inoxidable.

Requisitos para conseguir una máxima eficacia:

- Preparar la dilución diariamente antes de su empleo.
- Utilizar recipientes que no sean metálicos.
- Mantener el producto en un lugar fresco y protegido de la luz.
- Respetar estrictamente la concentración recomendada según la necesidad.

La cantidad de cloro requerido para un alto nivel de desinfección depende de la cantidad de material orgánico presente. Se ha definido las siguientes concentraciones de acuerdo al nivel de desinfección que se necesite:

- Desinfección de material limpio, es decir, sin resto de sangre o líquidos corporales, se requieren diluciones de hipoclorito entre 0.05% y 0.1% o sea entre 500 y 1.000 ppm (partes por millón).
- Desinfección de material contaminado con sangre, pus, etc., Se recomiendan concentraciones hasta 0.5% (5.000 ppm). A esta concentración el producto es muy corrosivo, por ello debe vigilarse el tiempo de inmersión de los objetos y evitar usarlo para la ropa.

- Desinfección de Superficies.

Áreas Críticas: 0,5%

Áreas no críticas: 0,25%

El proveedor del Hipoclorito de Sodio es Laboratorios León S.A, su producto contiene una concentración de 13% de cloro libre²⁵.

²⁴ Hipoclorito de Sodio. Ministerio de Salud de Colombia. Manual de Bioseguridad del Ministerio de Salud, abril 1997. pág. 15. Bogotá.

²⁵ Laboratorios León. Ficha técnica Hipoclorito de Sodio (NaOCL).

+ **AMONIO CUATERNARIO**²⁶:

Son compuestos activos, catiónicos de superficie. Son bacteriostáticos, tuberculostáticos, y fungistáticos a bajas concentraciones; son bactericidas, fungicidas y virucidas contra virus lipofílicos a concentraciones medias no son tuberculicidas ni actúan contra virus hidrofílicos a altas concentraciones. Un ejemplo de amonio cuaternario es el Cloruro de Benzalconio. Los compuestos de amonio cuaternario se recomiendan en la higiene ambiental ordinaria de superficies y áreas no críticas, como pisos, paredes y muebles. Se pueden utilizar como detergentes para instrumental metálico.

+ **BIOVARSOL**²⁷:

Tensoactivo aniónico 4%, estearato de helio 5%, triclosan 0,5%, excipientes 90,5%.

8.3.1 SALA DE VELACIÓN

El procedimiento creado para la limpieza y desinfección de las salas de velación de la sede funeraria busca describir las actividades necesarias para poder llevar a cabo el procedimiento tal como lo indica el requisito 3.2.4 de la NTC 5840; cuenta con 4 actividades esenciales para poder llevarlo a cabo las cuales son:

- *Se cierra la sala de velación:* Una vez sale el servicio de la sala, el Coordinador de Servicios apaga los candelabros y la pantalla touch, realiza una inspección general del inventario de la sala, luego cierra la sala y da aviso a la Auxiliar de Servicios Generales para que inicie la limpieza y desinfección.
- *Dotación, implementos e insumos para la limpieza de la sala de velación:* Para realizar la Limpieza de las Salas de Velación se debe contar con la dotación adecuada (Tapabocas, guantes y el respectivo uniforme), implementos necesarios (traperos, escoba, recogedor, carro de servicio, balde, toallas blancas), e insumos (Solución detergente, Solución desinfectante (biovarsol) y Solución desinfectante (amonio cuaternario)).
- *Limpieza de la sala de velación:* Una vez abierta la sala de velación por parte de la Auxiliar de Servicios Generales, se barre la sala de velación moviendo los muebles y mesas, para la limpieza de todo el piso.

Se limpia con una toalla húmeda blanca los siguientes objetos: cuadros, mesas, muebles, bases para ramos, portarretratos, aire acondicionado y pantalla touch.

Se limpia con una toalla humedecida con la solución desinfectante (amonio cuaternario) el teléfono, las puertas y las bases de los cofres.

²⁶ Manual de Bioseguridad del Ministerio de Salud, op cit., p. 20

²⁷ Ficha técnica Biovarsol. Página corporativa MULTINSA 1ª. Disponible en red: <http://www.multinsa.com/2010/site/productos-hogar.html>

Se limpia paredes con una esponjilla con solución detergente posteriormente desinfectan paredes y ventanas con una toalla humedecida con una solución desinfectante (amonio cuaternario).

Finalmente se trapea la sala con una solución desinfectante (biovarsol).

- *Cierre sala de velación:* Se realiza una inspección general del funcionamiento de las luces y estado de los muebles en la sala de velación e informar al Coordinador de Servicios en caso de cualquier observación al respecto. Se apaga el aire acondicionado, las luces y demás elementos eléctricos en caso que aplique y se cierra la sala de velación.

8.3.2 BAÑOS

La sede funeraria de COFUNERARIA, cuenta con dos baterías de baños una en cada nivel, cada una separada por sexo.

El fin de la creación de este procedimiento de limpieza de baños, es estandarizar el proceso ya que por medio de inspecciones realizadas, se encontró que cada funcionaria de Servicios Generales realizaba el proceso de desinfección de una manera diferente.

Anexo 3. Procedimiento limpieza de baños.

8.3.3 FUNERARIA (ÁREAS COMUNES)

En las áreas comunes de la sede funeraria está incluido las dos cafeterías (una en cada piso), la enfermería, las oficinas (Director de Servicios, Asesor de servicios), los vestieres de funcionarios, el oratorio, la bodega de cofres, la sala de exhibición de cofres y recepción.

Anexo 4. Procedimiento limpieza y desinfección de funeraria.

8.3.4 VEHÍCULOS DE SERVICIOS FUNERARIOS

COFUNERARIA cuenta con dos tipos de vehículos para poder prestar el servicio funerario los cuales son:

Cuadro 6. Limpieza y desinfección vehículos.

| NECRO-MÓVIL | CARROZA FUNEBRE |
|---|---|
| <p>Imagen 1. Necro-móvil.</p>  <p>Fuente: Tomada por el autor.</p> | <p>Imagen 2. Carroza fúnebre.</p>  <p>Fuente: Tomada por el autor.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> + Utilizada para realizar los traslados iniciales y traslados intermedios del cuerpo. + Traslado inicial: en el lugar donde se encuentra el cuerpo (Hospital, clínica, casa), luego se lleva el cuerpo al laboratorio de preservación y por ultimo del laboratorio a la funeraria. | <ul style="list-style-type: none"> + Funciona para realizar los traslados finales a exequias e inhumación o cremación. + Si es un servicio de traslado vía terrestre se realiza por medio de este vehículo. + Si la <i>Necro-Móvil</i> se encuentra en el taller o no hay disponibilidad de ellas, se utiliza la carroza para realizar traslados iniciales del cuerpo. |
| <ul style="list-style-type: none"> + Si en el traslado del cuerpo al laboratorio se produjo derrame de fluidos y/o líquidos de riesgo biológico se procede a realizar la desinfección en el laboratorio de tanatopraxia realizando un lavado interno con Hipoclorito para luego realizar una aspersion con Amonio Cuaternario. | <ul style="list-style-type: none"> + Se realiza el lavado general después de las 12 de la noche en un lava autos de la ciudad; cuando el vehículo llega a las instalaciones de la funeraria los Auxiliares deben realizar una aspersion interna al vehículo con Amonio Cuaternario. |

Fuente: Elaborado por el autor.

Para la limpieza y desinfección de vehículos los Auxiliares de Servicios de COFUNERARIA deben contar con la siguiente dotación:

- Tapabocas
- Guantes de látex
- Peto
- Bata anti-fluidos
- Botas

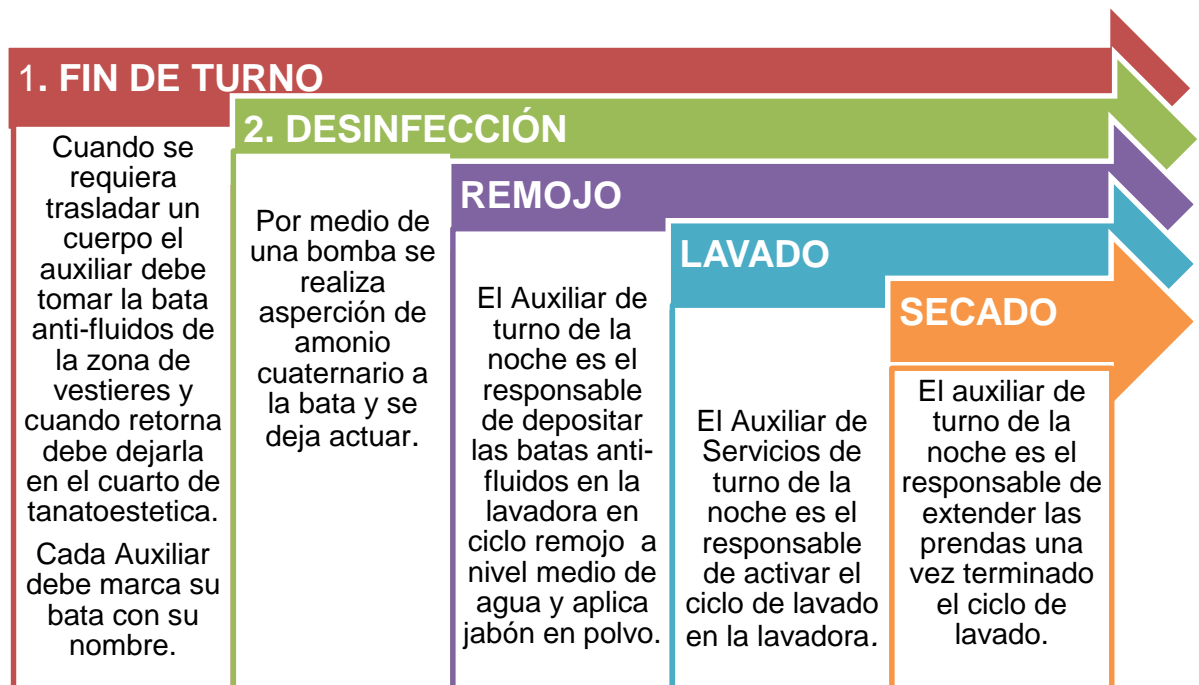
Los siguientes insumos:

- Solución desinfectante (Amonio cuaternario)
- Solución desinfectante (Hipoclorito)

8.3.5 BATAS ANTI-FLUIDOS

Las batas anti-fluidos son una prenda que los Auxiliares de Servicios deben utilizar cuando realicen traslados de cuerpos (inicial e intermedio), esta prenda brinda una protección al funcionario ya tiene contacto directo con el cuerpo o en algunas situaciones puede que un cuerpo presente derrame de fluidos y el funcionario quede expuesto. Debido a estas situaciones, a esta prenda se debe realizar una desinfección diaria después de su uso, también esta prenda son cambiadas constantemente. Por esto, se crea un procedimiento de *Lavado y desinfección de prendas*, el cual cuenta con 5 actividades fundamentales que los Auxiliares deben realizar para la desinfección de la prenda las cuales consisten en:

Figura 6. Procedimiento lavado y desinfección de prendas.



Fuente: Elaborado por el autor.

8.3.6 CAMILLA, FORRO Y BANDEJA

Este es un procedimiento especial, debido a que la camilla, el forro y la bandeja son equipamientos del servicio funerario que tiene el contacto directo con el cuerpo y contienen un alto grado de contaminación porque según el estado del cuerpo puede existir derrame de fluidos de riego biológicos.

Imagen 3. Camilla.



Fuente: Tomadas por el autor.

Para este procedimiento los Auxiliares de Servicios deben realizar una excelente limpieza y desinfección como lo muestra el procedimiento:

Anexo 5. Procedimiento limpieza y desinfección camilla, forro y bandeja.

8.3.7 COFRES DE CREMACIÓN

El procedimiento de limpieza y desinfección de cofres de cremación se muestra a continuación:

Anexo 6. Procedimiento desinfección cofres de cremación.

Cuando las cenizas llegan a la sede funeraria enviadas por el horno crematorio, el cliente tiene máximo 15 días para pasar a recogerlas, si se excede del tiempo límite, serán enviadas al domicilio del contratante con el tramitador (mensajero COFUNERARIA).

Para la entrega de cenizas al familiar, el Coordinador de Servicios realiza un protocolo de entrega de cenizas el cual se realiza en el oratorio de la sede funeraria, expresando una oración solemne.

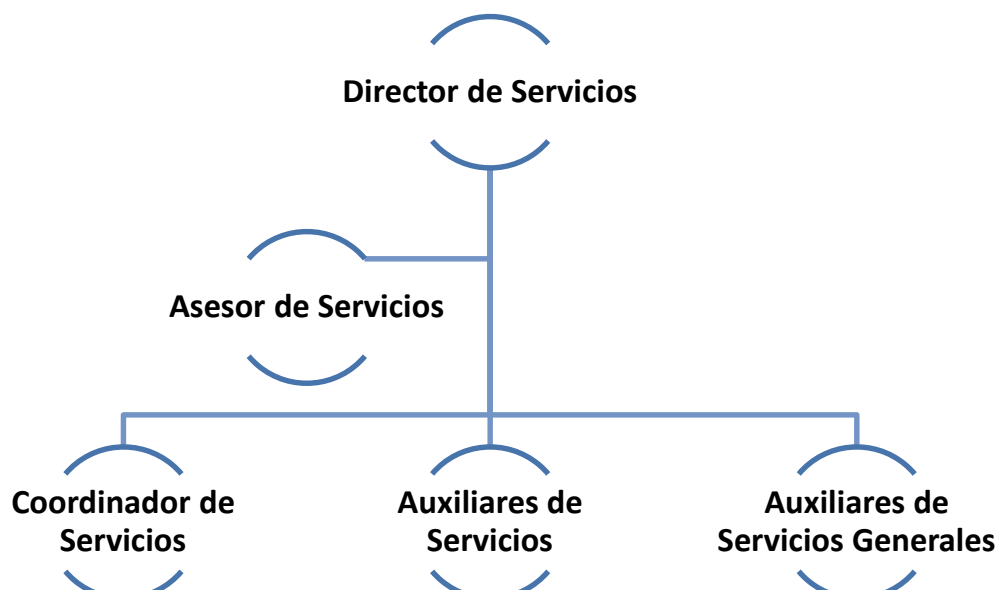
8.4 PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE CUERPOS EN VELACIÓN

Debido a inconvenientes que se han presentado en velación para la organización, se decide crear un nuevo procedimiento para el proceso de velación, lleva el nombre de *“PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE CUERPOS EN VELACIÓN”*, el cual consiste en acciones a seguir de acuerdo a situaciones que se han presentado o se pueden presentar cuando el cuerpo se encuentra en velación.

Por medio de una reunión informal con el Director de Servicios, el Coordinador de Calidad y el estudiante en Practica de Calidad, se realiza dicho procedimiento adjuntando situaciones que hasta el momento se han presentado en velación y futuras, con los protocolos y acciones a seguir de parte de los funcionarios COFUNERARIA adecuados para solucionar todos los requerimientos de los clientes en cuanto a su ser querido con el fin de ofrecer un servicio de calidad.

De acuerdo a cualquier situación que se pueda presentar, cualquiera de los funcionarios del área de servicios de COFUNERARIA, se encuentran capacitados y en condiciones para solucionarlas, aunque, como el procedimiento lo evidencia se debe cumplir con un protocolo jerárquico de acuerdo a las situaciones que se presenten, ya que el Asesor de Servicios es el único encargado de tomar decisiones de trasladar el cuerpo al laboratorio, cambios entre otros, si la situación que se llegase a presentar tiene un alto grado de complejidad el Asesor de Servicios debe comunicarse con el Director de Servicios quien tiene la decisión final.

Figura 7. Estructura jerárquica área de servicios.



Fuente: Elaborada por el autor.

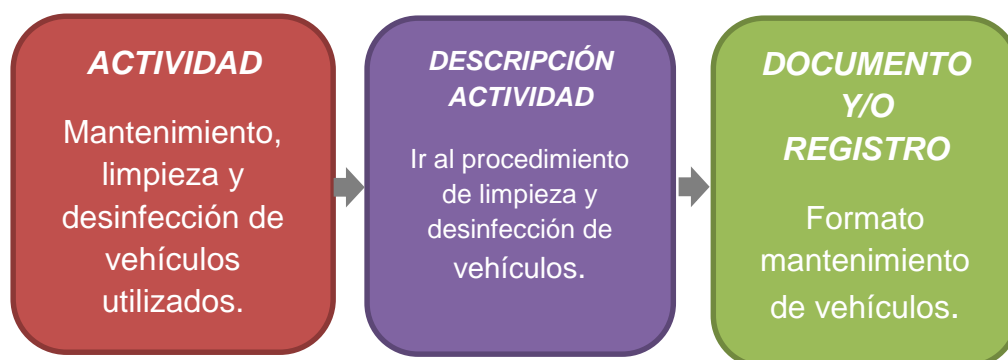
A continuación se anexa el procedimiento de tratamiento de cuerpos en velación:

Anexo 7. Procedimiento tratamiento de cuerpos en velación.

8.5 PROCEDIMIENTO TRASLADO DE CUERPO

El procedimiento de traslado de cuerpo que COFUNERARIA manejaba, se contrastó con los requisitos de la NTC 5840 con el numeral 3.2.1 *Traslados*. Se evidenció que el procedimiento de traslado de cuerpo es necesario realizar una modificación en cuanto a adicionar en el proceso una actividad complementaria con el fin de cumplir con los requisitos de la norma, la actividad creada consiste en:

Figura 8. Procedimiento traslado de cuerpos.



Fuente: Elaborado por el autor.

8.6 MANUALES, INSTRUCTIVOS, FORMATOS

Con base a la creación de los nuevos procedimientos, se ve la necesidad de la creación de nuevos manuales, formatos, instructivos y tablas, con el fin del apoyo al procedimiento.

Se estudiaron los procedimientos ya establecidos por la organización y se evalúan cuales son necesarios modificarlos y crear formatos nuevos.

A continuación se muestra los manuales, instructivos, formatos y de más documentos creados por el autor en la empresa COFUNERARIA para la implementación de la norma técnica NTC 5840.

8.6.1 MANUAL MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS

Según el numeral 3.2.1 de la NTC 5840, la organización debe contar con procesos documentados e implementados de mantenimiento, limpieza y desinfección de vehículos utilizados²⁸. Debido a este requisito de la norma se crea un documento en el cual se encuentra toda la información necesaria y legal de los vehículos (carroza fúnebre y necromóvil) de COFUNERARIA de todas sus sedes como lo son, Bucaramanga, San Gil, Socorro y Aguachica.

Cuadro 7. Información formato mantenimiento de vehículos.

| Placa del vehículo | Modelo | Marca |
|-------------------------------|--|---|
| Color | Tipo de vehículo (carroza, necro-móvil) | Fecha de vencimiento permiso sanitario |
| Fecha de vencimiento SOAT | Fecha de vencimiento revisión técnico mecánica | Fecha de vencimiento seguro todo riesgo |
| Fecha de vencimiento extintor | Equipo de carretera (si tiene o no) | Herramientas básicas (si tiene o no) |

Fuente: Elaborado por el autor.

El Coordinador de Servicios, es el encargado de manejar y mantener actualizado este documento, para el caso de las sedes de San Gil, Socorro y Aguachica, el director de cada sede tiene la tarea de enviar la información al Coordinador de Servicios de cualquier mantenimiento o compra que se realice para los vehículos, actualmente la organización cuenta con 12 vehículos distribuidos de la siguiente forma en cada sede:

²⁸ Norma Técnica Colombiana NTC 5840, op cit., p. 6, numeral 3.2.1

Cuadro 8. Vehículos COFUNERARIA.

| BUCARAMANGA | SAN GIL | SOCORRO | AGUACHICA |
|-------------|---------|---------|-----------|
| 5 | 2 | 3 | 2 |

Fuente: Elaborado por el autor.

NOTA: Para la sede de Piedecuesta, se utilizan los vehículos de Bucaramanga.

Imagen 4. Documento mantenimiento de vehículos.

| PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS | | MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS | | Código: |
|--|---|---------------------------------------|---|---|
| | | | | Version: 00 |
| Placa: | Modelo: | Marca: | Color: | Tipo de vehículo: |
| FLM 732 | 2003 | MITSUBISHI | BLANCO | NECRO-MOVIL |
| Fecha de vencimiento SOAT: | Fecha de vencimiento revisión técnico mecánica: | Fecha vencimiento seguro todo riesgo: | Fecha de vencimiento extintor: | Equipo de carretera: |
| 21/02/2013 | 25/02/2013 | 26/01/2013 | JUNIO/2013 | SI |
| | | | | Fecha de vencimiento permiso sanitario: |
| | | | | 25/06/2013 |
| | | | | Herramientas básicas: |
| | | | | SI |
| FECHA | PROVEEDOR | TOTAL | DESCRIPCIÓN | |
| 20/01/2011 | Transportes ciudad bonita | \$ 85.501 | Alineación y balanceo tanque de gasolina roto, cambio de ad | |
| 24/02/2011 | CNT S.A | \$ 111.599 | Revisión técnico mecánica. | |
| 07/03/2011 | EDS la concordia | \$ 72.900 | Compra de aceite, y cera kias | |
| 01/04/2011 | Transportes ciudad bonita | \$ 46.400 | Servicio de mecánica, revisión de clutch, revisión de bandas | |
| 01/04/2011 | Transportes ciudad bonita | \$ 67.500 | Cambio de aceite, revisión clutch. | |
| 02/05/2011 | Transportes ciudad bonita | \$ 9.750 | Cambio de aceite. | |
| 06/05/2011 | Transportes ciudad bonita | \$ 1.070.000 | Repuestos, revisión motor, retificadores, limpieza inyectores | |
| 11/05/2011 | Clinica de llantas y rines ltda | \$ 380.000 | Compra 2 llantas con rin 14" | |
| 03/06/2011 | Transportes ciudad bonita | \$ 307.400 | Reparación clutch. | |
| 03/06/2011 | Transportes ciudad bonita | \$ 300.440 | Cambio bomba. | |
| 14/06/2011 | Oscar Garcia | \$ 40.000 | Polizada panoramico trasero. | |
| 14/07/2011 | Nelson Enrique Golvez | \$ 10.000 | Soldar base amortiguador puerta trasera. | |
| 21/07/2011 | Transportes ciudad bonita | \$ 220.400 | Servicio mecanica, soldada de tanque de gasolina y arreglo | |
| 21/07/2011 | Transportes ciudad bonita | \$ 162.400 | Repuestos mecanica, servicio mecanica y cambio de bomb | |
| 09/08/2011 | Transportes ciudad bonita | \$ 135.599 | Cambio de guaya del acelerador. | |
| 17/08/2011 | Transportes ciudad bonita | \$ 216.000 | Repuestos mecanica, arreglo y reparacion radiador, soldad | |

Fuente: Tomada por el autor.

En cada hoja de Excel se encuentra la información de cada vehículo, separada por la placa y el lugar en donde se encuentra el vehículo actualmente.

Imagen 5. Placas vehículos.

| | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------|-------------------|
| BUY 661 Socorro | BVL 800 San Gil | BLV 943 San Gil | BVK 115 Aguachica | BLL 829 Aguachica |
|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------|-------------------|

Fuente: Tomada por el autor.

8.6.2 MANUAL PREPARACIÓN DE SOLUCIONES

Para poder realizar este manual, primero que todo se toma nota de las cantidades que manejan para realizar las soluciones de limpieza y desinfección las auxiliares de servicios generales, para ellos, con una tasa medidora, se toman las cantidades de insumos y agua

que cada una de ellas utilizan; ya que esas medidas son tomadas empíricamente de acuerdo al auxiliar de servicios generales que se encuentre en turno.

Se ve la necesidad de estandarizar las cantidades que las auxiliares de servicios generales estaban utilizando para crear las soluciones ya que no se le estaba dando un buen uso del producto debido a que la disolución no es la adecuada para que el producto haga efecto según sus propiedades.

Anexo 8. Concentraciones utilizadas auxiliares de servicios generales.

Por medio de una reunión informal con el Director de Servicios y el Coordinador de Calidad se dan a conocer los datos obtenidos y se concluye que no existe un proceso definido ya que cada funcionario lo realiza de una manera diferente.

Se crea el manual de preparación de soluciones basado en el Manual de Bioseguridad y las fichas técnicas de cada producto correspondiente, buscando así la eficacia del producto en cuanto a la desinfección.

Anexo 9. Manual preparación de soluciones.

8.6.3 INSTRUCTIVO SOLUCIONES

El amonio cuaternario, es un producto que se utiliza para la desinfección de salas de velación y la desinfección de cofres de cremación, necro-móvil, camilla, forro y bandeja; de acuerdo al nivel de contaminación se toma la medida para la preparación de la solución.

La desinfección de las salas de velación realizada por las Auxiliares de Servicios Generales cuenta con una contaminación baja pero la desinfección de la necro-móvil, cofres de cremación, bandeja, forro y camilla su nivel de contaminación es alto ya que tienen contacto directo con el cuerpo y/o con fluidos de riesgo biológico, para ello se creó un instructivo de cómo realizar la solución y se dejó en lugares visibles para el momento de la preparación de las soluciones.

Anexo 10. Instructivo amonio cuaternario (contaminación baja).

Anexo 11. Instructivo amonio cuaternario (contaminación alta).

NOTA: La preparación de la solución de Agua + Amonio cuaternario se realiza mediante una fórmula brindada por el proveedor.

DIVIDIR EL VALOR DE BAJA O ALTA / LA CANTIDAD DE AGUA EN LITROS²⁹

²⁹ Ficha técnica PROVIGERM (Amonio cuaternario).

Cuadro 9. Preparación PROVIGERM.

| | BAJA | ALTA |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| Valor (partes de agua) | 80 | 40 |

Fuente: Elaborado por el autor.

El *Biovarsol*, se prepara en el carro lava traperos.

Anexo 12. Instructivo soluciones.

8.6.4 FORMATO LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN BAÑOS

En el proceso de limpieza y desinfección de baños, se establece que las Auxiliares de Servicios Generales, durante el día deben realizar contantemente una ronda a los baños de la sede funeraria, en la cuales inspeccionen los estados de los baños. Para ello se crea un formato para la inspección de las rondas, cada formato se encuentra ubicado al respaldo de la puerta principal de cada baño de la funeraria (primer y segundo piso, hombres, mujeres).

Anexo 13. Limpieza y desinfección de baños.

El formato consiste en que las Auxiliares de Servicios Generales realicen un chequeo del esta actual del baño dependiendo de la hora en que ingresan a realizar la ronda, se debe revisar el funcionamiento del secador de manos, llaves de lavamanos y sanitarios; revisión de la disponibilidad de jabón, toallas, papel higiénico y la limpieza del baño en general.

NOTA: Si en la revisión es necesario realizar limpieza, cambio de (jabón, papel higiénico o toallas) o reportar algún daño, las Auxiliares deben documentar la acción realizada junto con la hora.

8.6.5 FORMATO SELECCIÓN DE PERSONAL (RECURSOS HUMANOS)

COFUNERARIA cuenta con una política interna para recursos humanos, la cual consiste en el procedimiento de selección del personal para cualquier vacante, se realiza interna y externamente la convocatoria.

La promoción interna consiste en que los funcionarios que deseen postularse para determinado cargo y que cumplan el perfil exigido, están en toda la libertad de hacerlo.

Para poder dejar documentado y registro del proceso de selección de personal, se ve la necesidad de crear un formato junto con la Psicóloga de la organización, la cual es la encargada de realizar el proceso de selección de personal. Esté formato aplica para la promoción interna de vacantes de la organización que deseen ocupar cargos diferentes a el que venían realizando.

Anexo 14. Promoción interna.

8.6.6 TABLA DE PRODUCTO NO CONFORME

La organización ejecuta anualmente auditorías internas realizadas por los mismos funcionarios ya que, COFUNERARIA cuenta con un programa educativo para la preparación de funcionarios como auditores internos con el fin de que toda la organización se comprometa e interese con el sistema de gestión de la calidad de la empresa para así, buscar una mejora continua en los procesos y servicios brindados.

Se le da a todo el personal de COFUNERARIA para que participe en dicho programa, es decir, cada año se abren las convocatorias para la preparación de nuevos auditores, buscando con ellos, que todos los funcionarios tengan la oportunidad de poder participar en una auditoria, sin importar su cargo. Los únicos requisitos para poder participar es la disponibilidad de tiempo (debido a que dentro de la organización existen turnos que se cruzan con el horario laboral normal) y que como mínimo cuente con 6 meses de antigüedad en la empresa.

Los procesos auditados en el programa son:

Figura 9. Procesos auditados



Fuente: Elaborado por el autor.

Los auditores preparados por la organización están en capacidades y obligación de levantar *No Conformidades u Observaciones* si aplica al proceso asignado para auditar.

El informe de los resultados de la auditoria, realizado por el auditor líder, se expone con el comité de gerencial para tomar acciones correctivas de acuerdo a los resultados arrojados.

De acuerdo al informe de la auditoría interna realizada en el 2012, para el proceso de servicios funerarios, se levantó una no conformidad en cuanto a que los funcionarios del área de servicios no cuentan con un conocimiento claro de que es un producto no conforme y que acciones se deben tomar para solucionar el problema.

Se decide crear una tabla en donde muestra los productos no conformes principales que se pueden presentar en el proceso de servicios funerarios, la tabla muestra de acuerdo a la situación que se llegase a presentar, cual es la acción a seguir que se debe tomar para solucionar el problema.

Anexo 15. Tabla producto no conforme.

8.6.7 FORMATO VISITA LABORATORIO TANATOPRAXIA

COFUNERARIA cuenta con una alianza estratégica con La Colina, los cuales prestan el servicio de laboratorio de preservación de cuerpos, debido a esto, la organización debe asegurarse de que se controle el proceso.³⁰

En cada visita al laboratorio que se realiza mensualmente, en la cual se debe dejar documentada la inspección que se realiza, por ellos se crea un formato de verificación con el proveedor del laboratorio de preservación.

Se enumeran algunos aspectos, los cuales se han encontrado con anterioridad en las visitas realizadas o son aspectos que por ley el laboratorio debe cumplir con ellos, los cuales serán evaluados en la inspección de la visita mensual para luego compartirlos en la reunión realizada entre las dos empresas (COFUNERARIA - La Colina) para tomar acciones correctivas sobre los hallazgos.

Anexo 16. Lista verificación laboratorio.

³⁰ Norma Técnica Colombiana NTC 5840, op cit., p. 6, numeral 3.2.

9. DOCUMENTACIÓN

Los documentos creados para poder llevar a cabo las capacitaciones son sobre los nuevos procedimientos de limpieza y desinfección según lo exige la norma técnica colombiana NTC 5840 y COFUNERARIA no cuenta con ellos, los documentos para las capacitaciones son los siguientes:

Figura 10. Documentos capacitaciones.



Fuente: Elaborado por el autor.

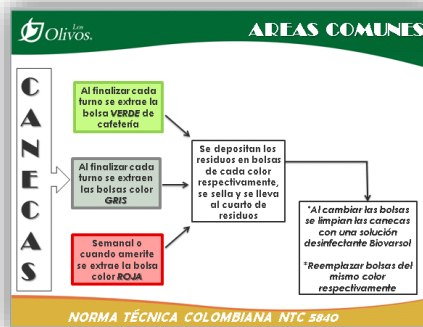
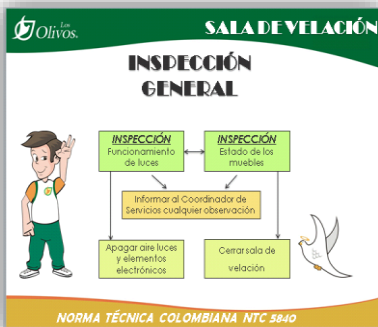
9.1 LIMPIEZA

Imagen 6. Diapositivas limpieza.



Diapositiva titulada "DESINFECCIÓN" que presenta una tabla con acciones, implementos e insumos necesarios para la desinfección en baños. Incluye el logo de "Los Olivos" y la referencia a la Norma Técnica Colombiana NTC 5840.

| ACCIÓN | IMPLEMENTO | INSUMO |
|---------------------------------------|-------------------|------------------------------------|
| Se limpia paredes y puertas metálicas | Toalla humedecida | Solución desinfectante Hipoclorito |
| Lavar lavamanos y sanitario | Españilla | Solución desinfectante Hipoclorito |
| Lavar dispensador de jabón | Españilla | Solución desinfectante Hipoclorito |



Fuente: Elaborado por el autor.

El documento para la capacitación de *limpieza*, cuenta con 24 diapositivas en las cuales se explica paso a paso el proceso de limpieza para los tres módulos (áreas comunes, sala de velación y baños).

Cada módulo cuenta con los siguientes parámetros:

- Horario de limpieza.
- Dotación, implementos e insumos necesarios para realizar el procedimiento de limpieza.
- Como realizar la limpieza general.
- Como realizar la desinfección.
- Limpieza objetos
- Como realizar la limpieza en diferentes situaciones ej.: Sala de velación en uso, lavado de baños durante el día, limpieza pasillos durante el día.

9.2 LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Imagen 7. Diapositivas limpieza y desinfección.



Fuente: Elaborado por el autor.

El documento de *limpieza y desinfección* cuenta con 22 diapositivas, las cuales cuentan con la una metodología similar al documento de *limpieza*, con los siguientes aspectos:

- Horario de limpieza.
- Lugar de desinfección.
- Dotación, implementos e insumos necesarios para realizar el procedimiento de limpieza y desinfección.
- Como realizar la desinfección.

9.3 TRATAMIENTO DE CUERPOS EN VELACIÓN

Imagen 8. Diapositivas tratamiento de cuerpos en velación.

TRATAMIENTO DE CUERPOS EN VELACIÓN

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5840

TRATAMIENTO DE CUERPOS EN VELACIÓN

OLORS

LEVE

- > Remitir el fallecido a la sala de tanatoestética
- > Se realiza una valoración
- > Se utiliza una solución desodorizante

FUERTE

- > Remitir el fallecimiento a la sala de tanatoestética
- > Se realiza una valoración
- > Si el olor proviene por fluidos se da el tratamiento de presencia de fluidos corporales
- > Si el olor es por descomposición se debe hablar con el contratante para llevar a cabo lo antes posible las exequias y si es el caso dar por finalizada la velación lo cual será determinado por el asesor de servicios

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5840

TRATAMIENTO DE CUERPOS EN VELACIÓN

RETOQUES Y MAQUILLAJE

SUPERFICIAL

- Cuando por solicitud del contratante se requiere retoques y/o maquillaje, en el cuerpo del fallecido, se debe llevar el cuerpo al cuarto de tanatoestética y realizar el procedimiento solicitado.
- Se consulta con el contratante la aceptación del estado final del cuerpo.

MEDIO

RECONSTRUCCIÓN

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5840

TRATAMIENTO DE CUERPOS EN VELACIÓN

CUERPOS RECIBIDOS (VÍA AÉREA)

- Se traslada el cuerpo del aeropuerto al cuarto de tanatoestética
- Se retira el material de embalaje
- Se realiza una revisión de las prendas y estado del cuerpo, en caso que haya que cambiar ropa, cofre o realizar un procedimiento de tanatopraxia, se trasladara el cuerpo al laboratorio
- Se realiza limpieza exterior e interior del cofre
- Se consulta con el contratante la aceptación del estado final del cuerpo

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5840

Fuente: Elaborado por el autor.

El documento de tratamiento de cuerpos en velación cuenta con 16 diapositivas, en las cuales se muestran las diferentes situaciones que se pueden presentar cuando un cuerpo se encuentra en velación con las acciones respectivas que se deben seguir para solucionar dichas situaciones.

10. MODIFICACIÓN CLAUSURADO CONTRATO DE PREVISIÓN EXEQUIAL

En el contrato de previsión exequial se realizan modificaciones con el fin de cumplir con la NTC 5840 numeral 3.4 *previsión exequial*.

En la parte delantera del contrato se incluye las tarifas del mes de los dos tipos de planes (plan plus y plan tradicional).

Para la parte posterior del contrato se realizaron dos modificaciones en dos numerales, las cuales fueron:

- Numeral 10 (*Periodo de carencia*): Se modificó el periodo de carencia a 30 días en caso de muerte natural o suicidio, anterior era un periodo de 60 días.
- Numeral 14 (*Plazo de gracia*): Se aumenta el plazo de gracia a 90 días para la renovación del plan, durante ese plazo se considera vigente el plan y por consiguiente si ocurre algún siniestro la organización está en la obligación de prestar los servicios funerarios.

11. DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL

11.1 COSTUMBRES SEGÚN EL CREDO

Para prestar un servicio de calidad, se debe cumplir con el eslogan de la organización “*Un homenaje al amor*” para ello se creó una capacitación para el personal del área de servicios en cuanto a las costumbres del servicio funerario según el credo de los clientes, ya que con anterioridad se han presentado algunos inconvenientes con los clientes por la no información inicial del culto al cual pertenece al igual que se encuentra como requisito de la norma técnica colombiana NTC 5840.

Se acordó junto con el Director de Servicios y los Asesores de Servicios, solicitar al cliente en la llamada inicial el culto al cual pertenece él y sus familiares para que cuando el cuerpo ingrese a velación no exista problema alguno o no conformidades con respecto al equipo de velación.

Posteriormente, se realiza la capacitación a todo el personal de servicios con el capacitador *German Eduardo Gómez Cepeda* psicólogo, educador, conferencista dedicado al bienestar social el cual es el autor de “*VIVEN reflexiones para el manejo del duelo*” libro que está a disposición de COFUNERARIA, el cual es enviado a los contratantes de cada servicio como un valor agregado. (Servicios Post-exequiales).

También parte del servicio post exequiales brindado por COFUNERARIA, es el taller de duelo, el cual es brindado por el señor German Eduardo Gómez.

El fin de la capacitación realizada es darle a conocer a los funcionarios del área de servicios de COFUNERARIA, las diferentes religiones con sus creencias y costumbres, buscando así que cada uno de ellos conozca y aprendan a manejar cada servicio sin que las creencias de los clientes se vean afectadas.

11.2 ENCUENTRO FUNCIONARIOS COFUNERARIA – LA COLINA

Ya mencionado anteriormente, COFUNERARIA manejan una alianza estratégica con La Colina, ya que ellos prestan el servicio del laboratorio de preservación de cuerpos.

Mensualmente, se realizan visitas al laboratorio de tanatopraxia con el fin de llevar un seguimiento y control de la limpieza del laboratorio, el proceso de preservación entre otros aspectos.

Posterior a la visita de inspección realizada al laboratorio de tanatopraxia, se realiza una reunión con el Gerente de la funeraria de La Colina, la directora de protocolo de La Colina, el Director de servicios de COFUNERARIA, el Coordinador de calidad de COFUNERARIA con el fin de informar las novedades presentadas en el proceso de gestión de tanatopraxia.

Anexo 17. Acta reunión COFUNERARIA - La Colina

En las reuniones realizadas, se acordó realizar un encuentro entre funcionarios de COFUNERARIA y La Colina, buscando una integración de las dos empresas y a su vez se comenta a los funcionarios de La Colina sobre los planes de COFUNERARIA con la certificación de la NTC 5840 en búsqueda del apoyo por parte de ellos.

Los encuentros funerarios entre estas dos empresas se realizan en el parque cementerio Jardines La Colina a las 6 a.m. con un desayuno para compartir entre compañeros.

Imagen 9. Encuentro COFUNERARIA – La Colina II.



Fuente: Tomada por el autor.

11.3 CAPACITACIÓN LIMPIEZA

La capacitación de los nuevos procedimientos establecidos para la limpieza se realiza en la sede administrativa (sala de juntas). Debido a los turnos de los Auxiliares de Servicios Generales, se dictó capacitaciones por grupos con el fin de que todos los funcionarios asistieran de acuerdo a sus horarios de trabajo.

La empresa cubrió el almuerzo de los funcionarios en capacitación.

El fin de esta capacitación es mostrarles a los funcionarios los nuevos procedimientos a realizar, expresándoles las nuevas medidas estandarizadas a implementar, con sus respectivos elementos (tasa medidora), los elementos de protección personal a utilizar, los protocolos que deben realizar para iniciar el procedimiento de limpieza a baños, salas de velación y áreas comunes (funeraria).

Siguiente de la capacitación realizada con el proyector informándoles de los nuevos procesos, en los turnos de cada Auxiliar de Servicios Generales se les indica en la práctica la medición de los productos para la limpieza.

Imagen 10. Medición productos.



Fuente: Tomada por el autor.

11.4 CAPACITACIÓN USO DE AMONIO CUATERNARIO

El amonio cuaternario es un producto utilizado para la desinfección, se contactó con el proveedor *PROVINAS*, con el fin de que brindarán una capacitación de modo de uso y concentraciones a utilizar con su producto para los funcionarios de servicios de COFUNERARIA.

11.5 CAPACITACIÓN LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Se convocó una capacitación con la misma metodología de la capacitación de limpieza (proyección – sala de juntas) con los Auxiliares de Servicios por grupos en el horario de (12m – 1 p.m.) y (1 p.m. – 2 p.m.) con el fin de que todos los funcionarios asistieran.

Se les explica sobre los nuevos procedimientos implementados, protocolos a realizar y concentración a implementar para realizar la desinfección de vehículos, camilla forro y bandeja. Se les explica el alto riesgos de contaminación que ellos manejan, con el fin de concientizarlos a utilizar adecuadamente los elementos de protección personal.

Imagen 11. Capacitación limpieza y desinfección.



Fuente: Tomada por el autor.

11.6 CAPACITACIÓN TRATAMIENTO DE CUERPOS EN VELACIÓN

Para la capacitación de tratamiento de cuerpos en velación se citó a todo el personal del área de servicios, ya que cada uno de ellos cumple con una función específica para poder llevar a cabo dicho proceso.

La metodología para esta capacitación fue diferente a las capacitaciones de limpieza y desinfección ya que para esta capacitación fue necesaria la asistencia de todos los funcionarios, por problemas de turnos, se citó a una capacitación a las 6 de la mañana, en la cual se explica a los funcionarios diferentes situaciones que se han presentado y se pueden llegar a presentar cuando un cuerpo se encuentra en velación.

El fin de este procedimiento nuevo, es que los funcionarios sepan de antemano qué deben realizar para solucionar los inconvenientes presentados de la manera correcta buscando siempre la satisfacción del cliente por sus peticiones.

11.7 DIVULGACIÓN TABLA PRODUCTO NO CONFORME

Para la diferenciación del producto no conforme que se maneja en el área de servicios se les brinda a los funcionarios una tabla de producto no conforme la cual fue entregada a cada funcionario del área de servicios, con una divulgación de ella explicándola y a su vez, solucionado dudas a los funcionarios sobre los casos o productos no conforme.

Se les informa que la tabla entregada abarca las situaciones más comunes que se han presentado en el transcurso del tiempo; si existen nuevas situaciones será modificada.

12. VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE PARÁMETROS

Para realizar la verificación y validación de los parámetros exigidos por la norma técnica colombiana NTC 5840, se decide crear una simulación de auditoría interna con los requisitos de la norma, con el fin del cumplimiento de ellos para la certificación.

La metodología de la auditoría interna cuenta en primer lugar con una lista, en la cual se encuentra consignado cada requisito de la norma NTC 5840 con las casillas de: *Cumple, no cumple y observaciones* para diligenciarla cuando se evalúa cada procedimiento. Luego de la verificación de los parámetros se realiza un informe, el cual es dirigido al coordinador de calidad y el comité de gerencia, en el cual se consignan todos los hallazgos de la auditoría, para tomar acciones correctivas con el fin de preparar a la organización para la certificación con el ICONTEC.

Durante el tiempo establecido para el seguimiento y verificación de los nuevos procedimientos establecidos dentro de la organización, se realiza visitas a los funcionarios del área de servicios con el fin de verificar que estén realizando los procedimientos tal cual fueron establecidos.

Anexo 18. Lista de verificación y validación NTC 5840

Anexo 19 Informe auditoría interna.

12.1 ACCIONES CORRECTIVAS

Se realiza inspección detallada del formato de traslado de cuerpo, para así evaluar el diligenciamiento de ellos; el Auxiliar de Servicios que no diligencie de la manera adecuada el formato de traslado de cuerpo se le hará llamado de atención, ya que dicha información es necesaria e importante para el proceso del traslado del cuerpo.

A los Auxiliares de Servicios se les explica de manera personalizada la forma adecuada para la preparación de la solución desinfectante del amonio cuaternario (pequeñas cantidades).

Para los cofres de cremación se decide comprar una bomba para aspersión nueva y ubicarla en la bodega de cofres de cremación, con el fin de cuando los Auxiliares de Servicios ingresen el cofre a la bodega y no se ha desinfectado lo realicen en ese lugar.

Se habla con el proveedor del laboratorio de preservación (La Colina), con el fin de informarle los hallazgos como lo fueron la no utilización de elemento de protección personal, contaminación cruzada dentro del laboratorio y los focos de contaminación encontrados (toalla de tela) para así, tomar acciones correctivas. Se convoca una reunión con los tanatólogos para informarles sobre el uso obligatorio de todos los elementos de protección personal según sea el tipo de cuerpo sin excepción alguna. Se realiza seguimiento del uso adecuado de los elementos de protección personal.

CONCLUSIONES

- Según el diagnóstico realizado, se detectó que el cumplimiento inicial de COFUNERARIA con respecto a la norma técnica colombiana NTC 5840 fue de un 32%.
- La implementación de los nuevos procedimientos en la organización contribuyeron a una mejora interna, cumpliendo con los requisitos legales del Ministerio de Salud y Protección.
- La estandarización de cantidades para la preparación de soluciones desinfectantes, contribuyo a la optimización de insumos y mejora del modo de uso.
- La creación del Manual para el mantenimiento de vehículos, generó mayor control sobre los requisitos legales para el movimiento de vehículos fúnebres.
- En la verificación de cumplimiento del procedimiento de desinfección de cofres de cremación se obtuvo que el personal no esta realizando el procedimiento adecuado, lo cual dificulta la implementación de este nuevo proceso para la organización ya que no se esta dando un cumplimiento al requisito 3.2.2 de la norma técnica colombiana NTC 5840.
- El procedimiento de tratamientos de cuerpos en velación, fortaleció al proceso de velación, debido a que los funcionarios tienen conocimiento de los protocolos a seguir de acuerdo a la situación que se llegase a presentar.
- Se dificultó la realización del proceso de implementación y verificación de los nuevos procedimientos de limpieza y desinfección en COFUNERARIA, debido a que el personal del área de servicios cuenta con horarios, los cuales no facilitan la divulgación de los procedimientos y esto lleva a realizar la actividad en diferentes grupos.
- Los encuentros entre las dos empresas (COFUNERARIA – La Colina), apporto una mejora al clima laboral que se maneja entre los Tanatólogos y los Auxiliares de Servicios, aunque, es fundamental que la organización continúe con las visitas de inspección al laboratorio de tanatopraxia.
- La organización debe mantener una estrecha relación con su proveedor *La Colina*, con el fin de obtener una mejora continua para ambas partes.
- COFUNERARIA, es una empresa comprometida con la mejora continua y calidad, la cual se enfoca en la excelencia e innovación de los servicios exequiales.

- Se concluye que el personal no está realizando el procedimiento de desinfección de cofres, lo que implica un no cumplimiento al requisito 3.2.2, el cual puede afectar a la organización para la búsqueda de la certificación de la norma técnica colombiana NTC 5840.
- La organización obtuvo un cumplimiento del 92% con respecto a los requisitos de la NTC 5840, lo cual indica que COFUNERARIA debe continuar con su mejoramiento continuo para obtener la certificación.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la empresa establezca nuevas estrategias para el control del buen diligenciamiento de formatos en especial el formato de traslado de cuerpo.
- Es fundamental que la organización realice una charla con un profesional en Normas de Bioseguridad (Microbiólogo), con el fin de concientizar a los funcionarios del área de servicios del nivel de riesgo que manejan en su trabajo.
- Se aconseja capacitar a los empleados en principios básicos de salud ocupacional y buen uso de elementos de protección de personal, ya que la empresa los facilita, pero ellos no tienen conocimiento alguno, ni le dan un buen uso de ellos. Dicha capacitación se podría realizar mediante la ARP a la que pertenecen.
- Para el proceso de desinfección, se recomienda realizar cambios periódicos (mínimo cada 6 meses) de los productos adicionales para la limpieza y desinfección, creando así un choque.

BIBLIOGRAFIA

Acerca de Nosotros, Página corporativa COFUNERARIA. Disponible en línea: <http://www.losolivosbucaramanga.com>

Certificación de Calidad, Página corporativa COFUNERARIA. Disponible en línea: <http://www.losolivosbucaramanga.com>

Servicios Post Exequiales, Página corporativa COFUNERARIA. Disponible en línea: <http://www.losolivosbucaramanga.com>

Quienes somos. Base de datos COFUNERARIA. Disponible en red intranet.

Norma Técnica Colombiana NTC 5840. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Bogotá, Colombia.

Quienes Somos, Página corporativa ICONTEC. Disponible en línea: <http://www.icontec.org.co>

Certificación, Certificación de Sistema de Gestión. Página corporativa ICONTEC. Disponible en línea: <http://www.icontec.org.co>

Certificación ISO 9001, Página corporativa ICONTEC. Disponible en línea: <http://www.icontec.org.co>

Certificación de Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, Página corporativa ICONTEC. Disponible en línea: <http://www.icontec.org.co>

Certificación Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001, Página corporativa ICONTEC. Disponible en línea: <http://www.icontec.org.co>

Perfil, Página corporativa AENOR. Disponible en línea: <http://www.aenor.es/aenor/aenor/perfil/perfil.asp>

Certificación, Página corporativa AENOR. Disponible en línea: http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad_servicios_funerarios.asp

Empresa - Calidad, Página corporativa Cementerios de Barcelona. Disponible en línea: <http://www.cbsa.es/home.asp>

Área Corporativa, Página corporativa MÉMORA. Disponible en línea: <http://www.memora.es/home.aspx?uic=es-ES>

Cementerio de León primero en España en tener la certificación UNE-EN 15017. Artículo periodístico. Disponible en red: <http://enmemoria.lavanguardia.com/el-sector/20110209/el-cementerio-de-leon-primero-de-espana-en-tener-la-certificacion-une--en-15017.html>

Ministerio de Salud de Colombia. Manual de Bioseguridad del Ministerio de Salud, abril 1997. P. 15. Bogotá, Colombia.

Laboratorios León S.A. Ficha técnica Hipoclorito de Sodio (NaOCL).

MULTINSA. Biovarsol - Ficha técnica, Página corporativa MULTINSA 1ª. Disponible en línea: <http://www.multinsa.com/2010/site/productos-hogar.html>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de Actividades.

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COFUNERARIA LOS EN LA NTC 5840 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-------|---|
| N° | ACTIVIDADES | JULIO | | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | | DICIEMBRE | | | | ENERO | |
| | | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| 1 | DIAGNOSTICO DE ESTADO ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN RESPECTO A LA NTC 5840 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | SOCIALIZACIÓN DE LAS BRECHAS RESPECTO DE LA NTC 5840 Y GENERACIÓN DE PLAN DE ACCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | CREACIÓN / FORMALIZACIÓN DE LA LISTA DE PRECIOS, POLÍTICA DE DESCUENTOS DE SERVICIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | IMPLEMENTACIÓN DE LA FIRMA DEL CONTRATO DE SERVICIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | CREAR PROCEDIMIENTOS DE ASEO, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE SEDE FUNERARIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | CREAR PROCEDIMIENTOS DE ASEO, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE EQUIPAMIENTOS SERVICIOS FUNERARIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | CREAR PROCEDIMIENTOS DE MANTENIMIENTO, LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE VEHICULOS DE SERVICIOS FUNERARIOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | CREAR PROCEDIMIENTO PARA DESACTIVACIÓN DE BAJA EFICIENCIA PARA COFRES CREMACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | CREAR PROCEDIMIENTO PARA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 2. Cotización servicio funerario

COTIZACIÓN SERVICIO FUNERARIO

| | |
|---|---------------------|
| SERVICIOS COMPLETOS (SALA NORMA) 1B-4-5-5B | \$ 2.500.000 |
| SERVICIOS COMPLETOS (SALA VIP) 1-2-3 | \$ 3.530.000 |

- TRASLADO LOCAL DEL CUERPO
- PRESERVACIÓN DEL CUERPO HASTA POR 48 HORAS
- SUMINISTRO DE COFRE O ATAÚD
- TRAMITES LEGALES
- SALA DE VELACIÓN
- OFRENDA FLORAL
- LIBRO DE FORMAS O ASISTENCIA
- LIBRO DE ORACIÓN Y DENARIO
- CARTELES CON LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO (SERIE DE 6 CARTELES)
- SERVICIO DE TELEFONO Y FAX LOCAL
- SERVICIO DE CAFETERIA
- TARJETAS DE RECORDATORIO
- CONTA MEMBRETEADA CON EL NOMBRE DEL FALLECIDO
- OFICIO RELIGIOSO
- TRANSPORTE ACOMPAÑANTES PARA 26 PERSONAS
- TRASLADO EN LA CARROZA FUNEBRE A LAS EXEQUIAS Y AL CAMPO SANTO

(10% PAGO DE CONTADO SOBRE EL VALOR DEL SERVICIO FUNERARIO)

DESTINOS FINALES

| | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| ❖ BOVEDA COLINAS X 4 AÑOS | \$ 1.800.000 |
| ❖ LOTE EN ALQUILER COLINAS X 4 AÑOS | DESDE \$ 3.150.000 |
| ❖ BOVEDA CENTRAL X 4 AÑOS | \$ 350.000 - \$ 950.000 |
| ❖ CREMACIÓN COLINAS | \$ 630.000 |
| ❖ CREMACIÓN MAUSOLEO | \$ 650.000 |
| ❖ CREMACIÓN MUNICIPAL | \$ 450.000 |

FELIX GERARDO GOMEZ RODRIGUEZ
ASESOR DE SERVICIOS
TEL 6570058 – 3157409959

Anexo 3. Procedimiento limpieza de baños.

OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para la realización del procedimiento de limpieza y desinfección de baños.

ALCANCE

El presente procedimiento aplica para la limpieza y desinfección de los baños de las sedes funerarias de COFUNERARIA Bucaramanga.

RESPONSABLE

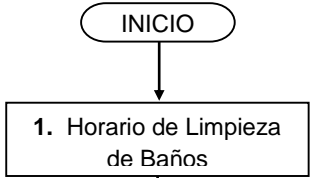
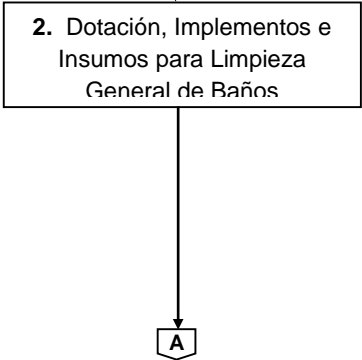
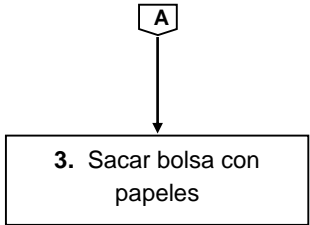
La Auxiliar de Servicios Generales es responsable de la limpieza y desinfección de los baños. La Coordinadora de Servicios Generales, en el caso de la sede Bucaramanga, realizara seguimiento a las actividades que aquí se describen.

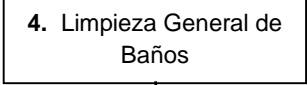
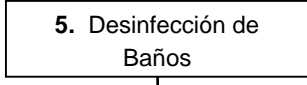
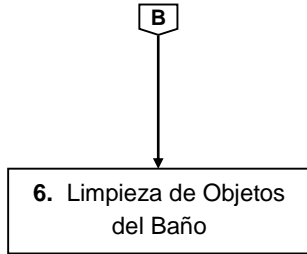
DEFINICIONES

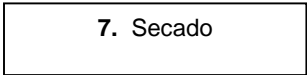
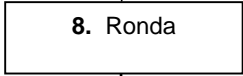
- **DESINFECCIÓN:** *Proceso físico o químico que extermina o disminuye la mayoría de los microorganismos patógenos y no patógenos.*
- **HIPOCLORITO:** *Compuesto químico fuertemente oxidante, puede diluirse en agua para conseguir distintas concentraciones de cloro libre. Es un desinfectante de uso común en el ambiente hospitalario. Cuando se usa al 1%, su uso queda limitado a laboratorios o sectores donde se manejen cultivos virales o extensas superficies contaminadas con sangre, cuando se usa al 0.1%, actúa como desinfectante siempre que se haya realizado una buena limpieza previa en superficies en general.*
- **LIMPIEZA:** *Conjunto de operaciones que permiten eliminar la suciedad visible o microscópica de una superficie.*
- **SOLUCION DESINFECTANTE (BIOVAR SOL):** *Mezcla de agua y Biovarsol en determinadas cantidades.*
- **SOLUCIÓN DESINFECTANTE (HIPOCLORITO):** *Mezcla de agua e hipoclorito en determinadas cantidades.*

- **SOLUCIÓN DETERGENTE:** Mezcla de agua y jabón en polvo en determinadas cantidades.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| DIAGRAMA DE FLUJO | DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD | DOCUMENTO Y/O REGISTRO |
|--|---|---------------------------------------|
|  <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[1. Horario de Limpieza de Baños] </pre> | <p>1. El lavado general de baños se realiza generalmente, después de las 12 de la noche, una vez la funeraria este sin usuarios. Sin embargo si en alguno de los niveles de la funeraria no hay servicios, el aseo y desinfección podrá realizarse con anterioridad a esta hora.</p> | <p>Limpieza y desinfección baños.</p> |
|  <pre> graph TD A2[2. Dotación, Implementos e Insumos para Limpieza General de Baños] --> A[A] </pre> | <p>2. Para realizar la Limpieza general de Baños se debe contar con la siguiente dotación: Tapabocas, guantes, botas de caucho, delantal plástico y el respectivo uniforme.</p> <p>Los siguientes implementos: esponjilla, trapero, escoba, recogedor, carrito de servicio, toallas blancas, cepillo para baño, manguera.</p> <p>Los siguientes insumos: Solución detergente, liquidó limpiador de madera ambientador, aceite mineral, solución desinfectante (biovarsol) y solución desinfectante (hipoclorito).</p> | <p>N/A</p> |
|  <pre> graph TD A[A] --> A3[3. Sacar bolsa con papeles] </pre> | <p>3. Se saca caneca de papeles del baño, luego se extrae la bolsa con papeles y se sella. La caneca de papeles se lava con una solución detergente, se enjuaga y luego con una toalla humedecida con la solución desinfectante biovarsol se limpia.</p> <p>En una Bolsa verde se depositan las bolsas selladas de los baños, se sella y se guarda en el cuarto de aseo.</p> | <p>N/A</p> |

| | | |
|---|---|------------|
|  | <p>4. La limpieza general de baños se realiza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se barre el baño. • Se lava piso y paredes con la solución detergente, refregando con una escoba. Se retira el jabón con agua a presión (manguera). • Con una toalla humedecida se limpia lavamanos y mesones con una solución detergente. • Se lava el inodoro con un cepillo para baños aplicando una solución detergente. Se retira el jabón con agua a presión (manguera). | <p>N/A</p> |
|  | <p>5. La desinfección de baños se realiza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se pasa por las paredes y puertas metálicas una toalla humedecida con la solución desinfectante (hipoclorito). • Se lava lavamanos y sanitario con la solución desinfectante (hipoclorito) refregando con una esponjilla. • Se lava dispensador de jabón. Se extrae bolsa interior que contiene el Jabón. Con la solución desinfectante (hipoclorito) se humedece la esponjilla y se refriega dentro y fuera del dispensador. | <p>N/A</p> |
|  | <p>6. Se limpia espejo con paño blanco húmedo tipo lanilla sin ninguna solución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se limpia con toalla blanca húmeda el secador de manos y dispensador de papel higiénico. • Se limpia puertas de madera con Liquido Limpiador de Madera utilizando una lanilla, esta se va humedeciendo con el líquido y se limpia las puertas de madera. Cada 15 días se limpian con aceite mineral vertiendo el aceite en toalla y frotando la división para dar brillo. • Se coloca la bolsa de jabón del dispensador y se seca. | <p>N/A</p> |

| | | |
|---|---|---------------------------------------|
|  <pre> graph TD A[7. Secado] --> B[8. Ronda] B --> C([FIN]) </pre> | <p>7. Finalmente se trapea con la solución desinfectante biovarsol. Se apaga luces y se cierra.</p> | <p>N/A</p> |
|  <pre> graph TD A[8. Ronda] --> B([FIN]) </pre> | <p>8. Durante el día, se realiza una ronda para retirar papeles, trapear y dar retoques de limpieza en los baños como máximo cada hora dependiendo de la cantidad de visitantes.</p> <p>Se debe revisar que los baños cuenten con papel, toallas, jabón, el buen funcionamiento del secador de manos, llaves, limpieza de los pisos y sanitarios.</p> | <p>Limpieza y desinfección baños.</p> |

DOCUMENTOS Y/O FORMATOS ASOCIADOS

Limpieza y desinfección baños.

Anexo 4. Procedimiento limpieza y desinfección de funeraria.

OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para la realización del procedimiento de limpieza y desinfección de la Funeraria en sus áreas comunes y exteriores.

ALCANCE

El presente procedimiento aplica al proceso de limpieza y desinfección de las sedes funerarias de COFUNERARIA Bucaramanga.

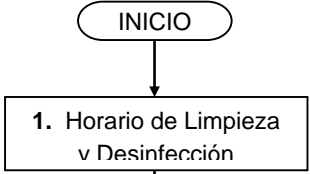
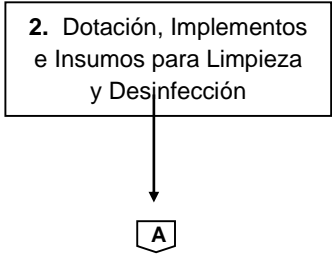
RESPONSABLE

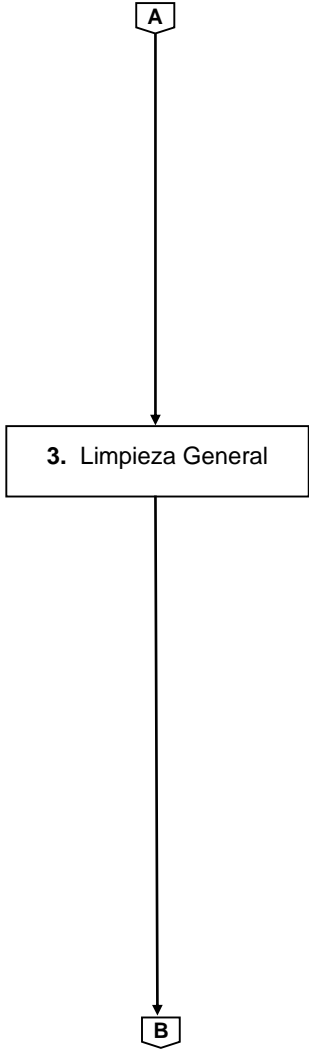
La auxiliar de servicios generales es responsable de la limpieza y desinfección de la sede funeraria. La coordinadora de servicios generales realiza seguimiento al cumplimiento de este procedimiento.

DEFINICIONES

- **DESINFECCIÓN:** *Proceso físico o químico que extermina o disminuye la mayoría de los microorganismos patógenos y no patógenos.*
- **HIPOCLORITO:** *Compuesto químico fuertemente oxidante, puede diluirse en agua para conseguir distintas concentraciones de cloro libre. Es un desinfectante de uso común en el ambiente hospitalario. Cuando se usa al 1%, su uso queda limitado a laboratorios o sectores donde se manejen cultivos virales o extensas superficies contaminadas con sangre, cuando se usa al 0.1%, actúa como desinfectante siempre que se haya realizado una buena limpieza previa en superficies en general.*
- **LIMPIEZA:** *Conjunto de operaciones que permiten eliminar la suciedad visible o microscópica de una superficie.*
- **SOLUCION DESINFECTANTE (BIOVARSOL):** *Mezcla de agua y Biovarsol en determinadas cantidades.*
- **SOLUCIÓN DESINFECTANTE (HIPOCLORITO):** *Mezcla de agua e hipoclorito en determinadas cantidades.*
- **SOLUCIÓN DETERGENTE:** *Mezcla de agua y jabón en polvo en determinadas cantidades.*

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| DIAGRAMA DE FLUJO | DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD | DOCUMENTO Y/O REGISTRO |
|---|--|------------------------|
|  <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[1. Horario de Limpieza y Desinfección] </pre> | <p>1. <i>El lavado general de la Funeraria se realiza generalmente, después de las 12 de la noche, una vez la funeraria este sin usuarios. Sin embargo si en alguno de los pisos no hay servicios el aseo y desinfección podrá realizarse con anterioridad a esta hora.</i></p> | <p>N/A</p> |
|  <pre> graph TD A1[1. Horario de Limpieza y Desinfección] --> A2[2. Dotación, Implementos e Insumos para Limpieza y Desinfección] A2 --> A[A] </pre> | <p>2. <i>Para realizar la Limpieza general y desinfección de la Funeraria se debe contar con la siguiente dotación: Tapabocas, guantes, botas de caucho, delantal plástico y el respectivo uniforme. Los siguientes implementos: zabra, trapero, escoba, recogedor, carrito de servicio, balde, toallas blancas y manguera.</i></p> <p><i>Los siguientes insumos: solución detergente, limpiador final de obra, solución desinfectante (Biovarsol) y solución desinfectante (Hipoclorito).</i></p> | <p>N/A</p> |

| | | |
|---|--|------------|
|  <p>A</p> <p>3. Limpieza General</p> <p>B</p> | <p>3. <i>La limpieza general de la Funeraria se realiza de la siguiente manera:</i></p> <p><i>Se barre terraza, escaleras, pasillos (corriendo muebles), oficinas, vestieres de funcionarios, oratorio, enfermería, bodega de cofres, sala de exhibición de cofres, recepción y cafetería.</i></p> <p><i>Se rocían diariamente las plantas. Una vez por semana se extrae la basura que se encuentra en las materas.</i></p> <p><i>Se lava terraza con la solución detergente, refregando con una escoba. Se retira el jabón con agua a presión (manguera).</i></p> <p><i>Se trapea las escaleras, pasillos, oficinas, vestieres de funcionarios, oratorio, enfermería, bodega de cofres, sala de exhibición de cofres, recepción y cafetería.</i></p> <p><i>Cada 2 días se refriegan las escaleras con una solución desinfectante (biovarsol) utilizando la escoba.</i></p> <p><i>Una vez por semana, se limpian paredes de las áreas comunes con una esponjilla con solución detergente posteriormente se desinfectan paredes y ventanas con una toalla humedecida con una solución desinfectante (hipoclorito).</i></p> <p><i>En el turno de la mañana se limpia el polvo con una toalla húmeda en las oficinas, oratorio, enfermería y recepción.</i></p> <p><i>En cada entrega de turno se debe dejar barrida la entrada y andenes de la sede funeraria. Se debe estar pendiente durante el turno la limpieza de los mismos.</i></p> | <p>N/A</p> |
|---|--|------------|

| | | |
|--|---|-----|
| <p style="text-align: center;">B</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;">4. Sala de velación en uso</div> <p style="text-align: center;">↓</p> | <p>4. Para las salas de velación en uso se barre, se trapea con una solución desinfectante (biovarsol), se limpia las puertas de vidrio y mesas con una toalla húmeda.</p> | N/A |
| <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;">5. Pisos</div> <p style="text-align: center;">↓</p> | <p>5. De manera progresiva y de acuerdo al estado del piso de los pasillos de la sede funeraria se desmanchan los pisos en el turno de la noche rociando líquido limpiador 270ml (medio frasco) disuelto en 5 litros de agua. Seguidamente se refriega con escoba, se trapea varias veces hasta retirarlo.</p> <p>De manera progresiva y de acuerdo al estado del piso de las salas de velación en el transcurso del día se realiza el procedimiento de desmanchar los pisos de la misma manera que con los pasillos.</p> | N/A |
| <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;">6. Techo</div> <p style="text-align: center;">↓</p> | <p>6. Una vez al mes, en el transcurso del día, con una escoba y una toalla humedecida con solución desinfectante (hipoclorito) se limpia el techo de la sala de velación y los rincones superiores y el exterior de las lámparas.</p> <p>Una vez por semana, en el transcurso del día, se limpian los rincones superiores de los pasillos, oratorio y zonas comunes con un escobón adecuado.</p> | N/A |
| <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;">7. Cafetería</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">C</p> | <p>7. En el turno de la noche se lavan los tanques de los dispensadores de jugo con agua y jabón para loza.</p> <p>En cada entrega de turno se debe dejar la cafetería barrida, trapeada con aromática, tinto recién elaborados, el lava platos, mesones y utensilios limpios.</p> | N/A |

| | | |
|---|---|-----|
| <p style="text-align: center;">8. Canecas</p> <p style="text-align: center;">9. Limpieza de Objetos</p> | <p>8. <i>Al finalizar cada turno de servicios generales se debe extraer la bolsa verde de la caneca de cafetería y depositar en ella los desechos de las demás canecas verdes de la sede funeraria, se sella y se lleva al cuarto de residuos.</i></p> <p><i>Al finalizar cada turno de servicios generales se depositan los residuos de las bolsas color gris en una bolsa del mismo color, se sella y se lleva al cuarto de residuos.</i></p> <p><i>Una vez por semana o cuando de acuerdo a la revisión lo amerite se extrae la bolsa roja de residuos peligrosos, se sella y se lleva al cuarto de residuos.</i></p> <p><i>Una vez extraídas las bolsas de las canecas se debe reemplazar por bolsas del mismo color respectivamente.</i></p> <p><i>En el turno de la mañana se debe retirar y cambiar las bolsas de las canecas por unas del mismo color de las retiradas. Si no se han utilizado no es necesario realizar este cambio. Se deben limpiar las canecas con una toalla humedecida con solución desinfectante (Biovarsol).</i></p> | N/A |
| | <p>9. <i>En el turno de la noche se limpia mesas de los pasillos y zonas comunes con una toalla húmeda, las puertas se limpian con una toalla humedecida con hipoclorito.</i></p> <p><i>Los muebles se limpian con una toalla humedecida en el turno de la mañana.</i></p> <p><i>Semanalmente en el transcurso del día se realiza limpieza con toalla humedecida a las rejillas de la fachada de la sede funeraria.</i></p> | N/A |

| | | |
|---|---|------------|
| <pre>graph TD; D{D} --> B[10. Brigada de limpieza]; B --> F([FIN]);</pre> | <p>10. <i>Dos veces al año, se realiza brigadas de refuerzo para el aseo general de la sede funeraria incluyendo fachada.</i></p> | <p>N/A</p> |
|---|---|------------|

Anexo 5. Procedimiento limpieza y desinfección camilla, forro y bandeja.

OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para la realización del procedimiento de limpieza y desinfección de camilla, forro y bandeja.

ALCANCE

El presente procedimiento aplica para la limpieza y desinfección de camilla, forro y bandeja de las sedes funerarias de COFUNERARIA Bucaramanga.

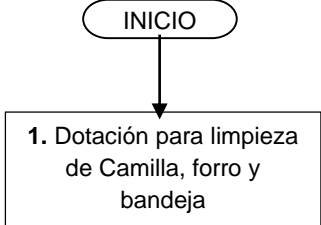
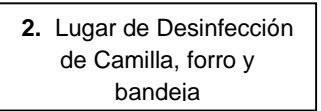
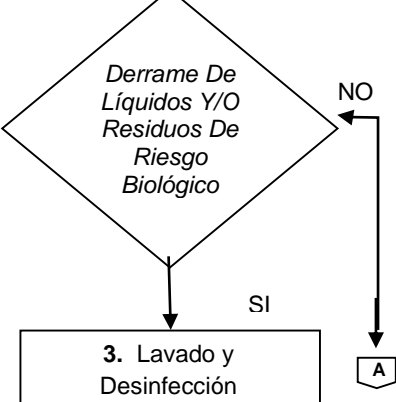
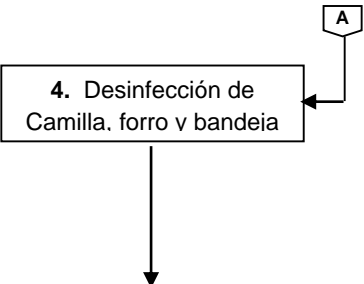
RESPONSABLE

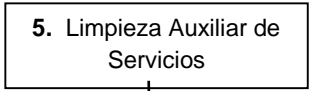
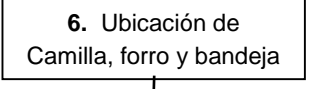

El auxiliar de servicios es el que responde por la limpieza y desinfección de la camilla, forro y bandeja.

DEFINICIONES

- **AMONIO CUATERNARIO:** *(Ej.: cloruro de benzalconio, Rocal, Zephiran, Tritón k12.) agente catiónico y actúa a nivel de la membrana celular. Los agentes activos de superficie son antipáticos (están constituidos por un sector hidrofóbico y uno hidrofílico) desinfectante de nivel medio.*
- **DESINFECCIÓN:** *Proceso físico o químico que extermina o disminuye la mayoría de los microorganismos patógenos y no patógenos.*
- **LABORATORIO DE TANATOPRAXIA:** *Espacio arquitectónico dotado con los equipos, instalaciones y procedimientos sanitarios y ambientales requeridos para el adecuado tratamiento estético y de conservación temporal de un cadáver o restos humanos.*
- **LIMPIEZA:** *Conjunto de operaciones que permiten eliminar la suciedad visible o microscópica de una superficie.*
- **SOLUCIÓN DESINFECTANTE (AMONIO CUATERNARIO):** *Mezcla de agua y amonio cuaternario en las cantidades establecidas y concentración.*

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES

| DIAGRAMA DE FLUJO | DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD | DOCUMENTO Y/O REGISTRO |
|--|---|------------------------|
|  <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> Step1[1. Dotación para limpieza de Camilla, forro y bandeja] </pre> | <p>1. Para realizar la limpieza de Camilla, forro y bandeja, el auxiliar de servicios debe contar con la siguiente dotación: Tapabocas, guantes de látex, bata anti- fluidos, peto plástico y gafas protectoras Los siguientes insumos: Solución desinfectante (amonio cuaternario).</p> | N/A |
|  <pre> graph TD Step1 --> Step2[2. Lugar de Desinfección de Camilla, forro y bandeja] </pre> | <p>2. La desinfección de camilla, forro y bandeja se realiza en el Laboratorio de Tanatopraxia donde se deja el cuerpo para la preservación.</p> | N/A |
|  <pre> graph TD Step2 --> Decision{Derrame De Líquidos Y/O Residuos De Riesgo Biológico} Decision -- SI --> Step3[3. Lavado y Desinfección] Decision -- NO --> A1[A] </pre> | <p>3. Si la camilla, forro y bandeja se encuentran con derrame de líquidos y/o residuos de riesgo biológico, se procede a ubicarlos en el mesón, lavarlos con agua y jabón; Se deja escurrir y luego se seca con una toalla.</p> <p>Para esta actividad el auxiliar de servicios debe colocarse adicionalmente peto plástico y gafas protectoras.</p> | N/A |
|  <pre> graph TD A1 --> Step4[4. Desinfección de Camilla, forro y bandeja] Step4 --> End[] </pre> | <p>4. Entregado el cuerpo en el laboratorio allí mismo se procede a desinfectar camilla, forro y bandeja, de la siguiente manera: Con la dotación inicial, se aplica una solución desinfectante (amonio cuaternario) en la camilla, el forro y la bandeja, dejar actuar mínimo 10 minutos y secar.</p> | N/A |

| | | |
|--|---|------------|
|  <p>5. Limpieza Auxiliar de Servicios</p> | <p>5. Una vez desinfectada la Camilla, forro y bandeja el auxiliar de servicios desecha los guantes de látex en el recipiente indicado y procede al lavado y desinfección de manos con jabón desinfectante.</p> | <p>N/A</p> |
|  <p>6. Ubicación de Camilla, forro y bandeja</p>  <p>FIN</p> | <p>6. Después de realizada la desinfección de camilla, forro y bandeja el auxiliar de servicios procede a ubicar la camilla, el forro y bandeja en la Necro- móvil.</p> | <p>N/A</p> |

Anexo 6. Procedimiento desinfección cofres de cremación.

OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para la realización del procedimiento de Desinfección de Cofres de Cremación

ALCANCE

El presente procedimiento aplica al proceso de Desinfección, de Cofres de Cremación de las sedes funerarias de COFUNERARIA Bucaramanga.

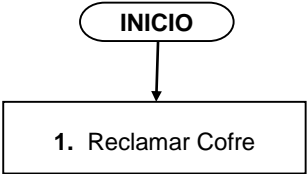
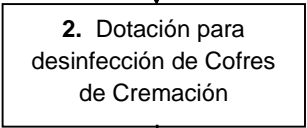
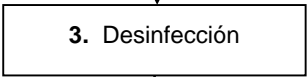
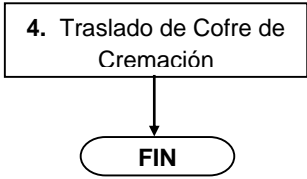
RESPONSABLE

El Auxiliar de Servicios es responsable de realizar la desinfección de los cofres de cremación e ingreso a la bodega. El supervisor operático es el responsable de realizar seguimiento a este procedimiento.

DEFINICIONES

- **AMONIO CUATERNARIO:** (Ej.: cloruro de benzalconio, Rocal, Zephiran, Tritón k12.) agente catiónico y actúa a nivel de la membrana celular. Los agentes activos de superficie son antipáticos (están constituidos por un sector hidrofóbico y uno hidrofílico) desinfectante de nivel medio.
- **DESINFECCIÓN:** Proceso físico o químico que extermina o disminuye la mayoría de los microorganismos patógenos y no patógenos.
- **SOLUCIÓN DESINFECTANTE (AMONIO CUATERNARIO):** Mezcla de agua y amonio cuaternario en determinada cantidad.
- **DESACTIVACIÓN DE BAJA EFICIENCIA:** Técnicas o procedimientos que neutralizan o desactivan las características infecciosas de un área o residuo en condiciones que no causen efectos adversos al medio ambiente y a la salud humana.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD

| DIAGRAMA DE FLUJO | DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD | DOCUMENTO Y/O REGISTRO |
|--|--|--|
|  <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[1. Reclamar Cofre] </pre> | <p>1. Después de realizar la cremación, el Auxiliar de Servicios reclama el cofre en el horno crematorio.</p> <p>El Auxiliar verifica las condiciones del cofre y registra el resultado en el formato “Orden de salida cofres de cremación”.</p> | <p>Orden de salida cofres de cremación</p> |
|  <pre> graph TD A[1. Reclamar Cofre] --> B[2. Dotación para desinfección de Cofres de Cremación] </pre> | <p>2. Para desinfectar el cofre de cremación el auxiliar de servicios debe contar con la siguiente dotación: Tapabocas, guantes, bata anti-fluidos y toallas.</p> <p>Los siguientes insumos: solución desinfectante (amonio cuaternario).</p> | <p>N/A</p> |
|  <pre> graph TD B[2. Dotación para desinfección de Cofres de Cremación] --> C[3. Desinfección] </pre> | <p>3. La desinfección de Cofres de Cremación la realiza el auxiliar de servicios con la dotación indicada y de la siguiente manera: una vez recibe el cofre en el horno crematorio, aplica una solución desinfectante (amonio cuaternario) rociando con atomizador y deja actuar.</p> <p>Se coloca el cofre en la necro-móvil y se traslada a la bodega de cofres donde seca y limpia el cofre interior y exteriormente con una toalla, lo ubica de acuerdo a su referencia.</p> | <p>N/A</p> |
|  <pre> graph TD C[3. Desinfección] --> D[4. Traslado de Cofre de Cremación] D --> FIN([FIN]) </pre> | <p>4. El Auxiliar de Servicios registra la entrada del cofre a COFUNERARIA en el formato “Orden de salida cofres de cremación”</p> | <p>Orden de salida cofres de cremación</p> |

DOCUMENTOS Y/O FORMATOS ASOCIADOS

- Orden de salida cofres de cremación.

Anexo 7. Procedimiento tratamiento de cuerpos en velación.

OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para la realización del procedimiento de tratamiento de cuerpos en velación

ALCANCE

El presente procedimiento aplica para el tratamiento de cuerpos en velación en las sedes funerarias de COFUNERARIA Bucaramanga.

RESPONSABLE

El auxiliar de servicios y/o coordinación de servicios es el encargado de verificar el estado del cuerpo en la sede funeraria y realizar los procedimientos correspondientes. El asesor de servicios es el encargado de autorizar traslados de cuerpos desde la sede funeraria hacia el laboratorio de tanatopraxia.

DEFINICIONES

- **AMONIO CUATERNARIO:** (Ej.: cloruro de benzalconio, Rocal, Zephiran, Tritón k12.) agente catiónico y actúa a nivel de la membrana celular. Los agentes activos de superficie son antipáticos (están constituidos por un sector hidrofóbico y uno hidrofílico) desinfectante de nivel medio.
- **ATAÚD:** Caja de madera o de cualquier otro material diseñado específicamente para depositar un cadáver y/o restos humanos. También se conoce como cofre o féretro.
- **DESODORIZANTE:** Producto que elimina de una corriente gaseosa los compuestos que provocan los malos olores.
- **LABORATORIO DE TANATOPRAXIA:** Espacio arquitectónico dotado con los equipos, instalaciones y procedimientos sanitarios y ambientales requeridos para el adecuado tratamiento estético y de conservación temporal de un cadáver o restos humanos.
- **SOLUCIÓN DESINFECTANTE (AMONIO CUATERNARIO):** Mezcla de agua y amonio cuaternario en determinada cantidad.

- **TANATOESTÉTICA:** Procedimiento de tanatopraxia que consiste en correcciones superficiales, maquillaje y mejora de las características naturales del difunto.
- **TRASLADO:** Transporte de un difunto de un lugar a otro.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| SITUACIÓN | GRADO | ACCIÓN A SEGUIR | RESPONSABLE |
|---|--|---|--|
| Presencia de insectos en el cuerpo o dentro del cofre. | | <ul style="list-style-type: none"> • Remitir el fallecido al cuarto de tanatoestética. • Realizar limpieza y garantizar la óptima presentación del cuerpo, para esto se puede utilizar líquido repelente o insecticida. • Se consulta con el contratante la aceptación del estado final del cuerpo y finalmente se lleva el cuerpo a la sala de velación. | Auxiliar de servicios y/o Coordinador de servicios |
| Vidrio roto del cofre. | | <ul style="list-style-type: none"> • Remitir el cofre a la sala de tanatoestética. • Retirar completamente los restos de vidrio del cofre. • Reemplazar el vidrio del cofre con un vidrio de la misma referencia. • Se lleva el cuerpo a la sala de velación. | Auxiliar de servicios y/o Coordinador de servicios |
| Presencia de fluidos corporales | Leve presencia de líquidos en el cuerpo. | <ul style="list-style-type: none"> • Remitir el fallecido a la sala de tanatoestética. • Se realiza una valoración (del cuerpo, ropa y cofre). • Realizar limpieza por medio de toallas desechables humedecidas por la solución desinfectante (Amonio cuaternario) y evaluar si es necesario realizar un procedimiento de taponamiento básico y/o cambio de ropa, en cuyo caso el coordinador de servicios solicitara a los familiares otras prendas. • En caso que haya que cambiar cofre o contenedor, se debe informar al asesor de servicios quien solicitara autorización a la dirección de servicios. • El coordinador de servicios informa al contratante el procedimiento a realizar y el tiempo estimado para llevar a cabo dicho procedimiento. • El auxiliar de servicios verifica que el procedimiento realizado haya solucionado la situación, cambia la ropa del fallecido y/o cofre o contenedor en caso de requerirse. • Se consulta con el contratante la aceptación del estado final del cuerpo y finalmente se lleva el cuerpo a la sala de velación. | Auxiliar de servicios, coordinador de servicios y asesor de servicios. |

| | | | |
|---------------|---|---|---|
| | <i>Máxima presencia de líquidos en el cuerpo.</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Remitir el fallecido a la sala de tanatoestética.</i> • <i>Se realiza una valoración (del cuerpo, ropa y cofre). El asesor de servicios determina la necesidad de llevar el cuerpo al laboratorio para para tomar acciones correctivas.</i> • <i>En caso que haya que cambiar ropa, el coordinador de servicios solicitara a los familiares otras prendas.</i> • <i>En caso que haya que cambiar cofre o contenedor, se debe informar al asesor de servicios quien solicitara autorización a la dirección de servicios.</i> • <i>El coordinador de servicios informa al contratante el procedimiento a realizar y el tiempo estimado para llevar a cabo dicho procedimiento.</i> • <i>El auxiliar de servicios traslada el cuerpo al laboratorio de tanatopraxia e informa de la situación al tanatólogo quien toma los correctivos que se requieran.</i> • <i>El auxiliar de servicios verifica que el procedimiento realizado haya solucionado la situación y cambia la ropa del fallecido y/o cofre o contenedor en caso de requerirse.</i> • <i>Se consulta con el contratante la aceptación del estado final del cuerpo y finalmente se lleva el cuerpo a la sala de velación.</i> | <i>Auxiliar de servicios, Coordinador de servicios y Asesor de servicios.</i> |
| | <i>Leve</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Remitir el fallecido a la sala de tanatoestética.</i> • <i>Se realiza una valoración.</i> • <i>Se utiliza una solución desodorizante.</i> • <i>Se lleva el fallecido a la sala de velación.</i> | <i>Auxiliar de servicios y/o Coordinador de servicios</i> |
| Olores | <i>Fuerte</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Remitir el fallecimiento a la sala de tanatoestética.</i> • <i>Se realiza una valoración.</i> • <i>Si el olor proviene por fluidos se da el tratamiento de presencia de fluidos corporales.</i> • <i>Si el olor es por descomposición se debe hablar con el contratante para llevar a cabo lo antes posible las exequias y si es el caso dar por finalizada la velación lo cual será determinado por el asesor de servicios.</i> • <i>Se utiliza una solución desodorizante.</i> | <i>Auxiliar de servicios, Coordinador de servicios y Asesor de servicios.</i> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| <p>Cuerpos recibidos (vía aérea)</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Se traslada el cuerpo del aeropuerto al cuarto de tanatoestética. • Se retira el material de embalaje: caja metálica, material absorbente, cartón, documentación. • Se realiza una revisión de las prendas y estado del cuerpo, se documenta la llegada consignando las observaciones en el formato de traslado de cuerpo. En caso que haya que cambiar ropa, cofre, contenedor o realizar un procedimiento de tanatopraxia, se trasladara el cuerpo al laboratorio y se verifica los procedimientos realizados. • Se realiza limpieza exterior e interior del cofre. • Se consulta con el contratante la aceptación del estado final del cuerpo y finalmente se lleva el cuerpo a la sala de velación. | <p>Auxiliar de servicios, Coordinador de servicios y Asesor de servicios.</p> |
| <p>Colocación de prendas y accesorios</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Cuando por solicitud del contratante se requiere ubicar o cambiar prenda de ropa o accesorios en el cuerpo del fallecido, se debe llevar el cuerpo al cuarto de tanatoestética y realizar el procedimiento solicitado. • Se consulta con el contratante la aceptación del estado final del cuerpo y finalmente se lleva el cuerpo a la sala de velación. | <p>Auxiliar de servicios y/o Coordinador de servicios</p> |
| <p>Cuerpo recibido de traslado(vía terrestre)</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Se hace recepción en la sala de tanatoestética. • Se realiza una valoración. • Se hace el chequeo y recepción del cuerpo. • Se realiza limpieza exterior del ataúd. • Se realiza una revisión de las prendas y estado del cuerpo, se documenta la llegada consignando las observaciones en el formato de traslado de cuerpo. • En caso que haya que cambiar ropa, cofre, contenedor o realizar un procedimiento de tanatopraxia, se trasladara el cuerpo al laboratorio y se verifica los procedimientos realizados. • Se consulta con el contratante la aceptación del estado final del cuerpo y finalmente se lleva el cuerpo a la sala de velación. | <p>Auxiliar de servicios y Coordinador de servicios</p> |


| | | | |
|-------------------------------------|----------------|--|--|
| | Superficial | <ul style="list-style-type: none"> • Por solicitud del contratante, de acuerdo a los requerimientos, se utiliza implementos para tal fin: labial, corrector, polvos, base y peinado. • Cuando por solicitud del contratante se requiere retoques y/o maquillaje, en el cuerpo del fallecido, se debe llevar el cuerpo al cuarto de tanatoestética y realizar el procedimiento solicitado. • Se consulta con el contratante la aceptación del estado final del cuerpo y finalmente se lleva el cuerpo a la sala de velación. | Auxiliar de servicios y/o Coordinador de servicios |
| Retoques y maquillaje | Medio | <ul style="list-style-type: none"> • Se remite el fallecido a la sala de tanatoestética. • Se valora la petición del contratante para el procedimiento a realizar (cubrir o tapar cicatrices de preservación o autopsia) implementando productos: basé líquida, pegante instantáneo, polvos compactos, micropore. • Se realiza el procedimiento solicitado y se verifica con el contratante la conformidad del mismo. | Auxiliar de servicios y Coordinador de servicios |
| | Reconstrucción | <ul style="list-style-type: none"> • Se valora la petición del contratante para el procedimiento a realizar. • Se remite el fallecido al laboratorio de tanatopraxia. • Se realiza por parte del tanatólogo el procedimiento solicitado. • El auxiliar de servicios verifica que el procedimiento realizado haya solucionado la situación. • Se verifica con el contratante la conformidad del mismo. • El auxiliar de servicios traslada el cuerpo a la sala de velación. | |
| Ojos abiertos o boca abierta | | <ul style="list-style-type: none"> • Se remite el fallecido a la sala de tanatoestética. • Se realiza masajes sobre los párpados. • Llegado al caso se aplica pegante instantáneo sosteniendo por unos segundos los ojos y/o boca de acuerdo a la solicitud del contratante. • Se verifica con el contratante la conformidad del mismo. | Auxiliar de servicios y/o Coordinador de servicios |

| | | | |
|--|--|---|--|
| La familia solicita cambio de cofre | | <ul style="list-style-type: none"> • Se remite el fallecido a la sala de tanatoestética. • Se realiza el procedimiento de cambio de cofre (Mínimo 2 personas para realizar este proceso). | Auxiliar de servicios y Coordinador de servicios |
| Se presentan fallas en aire acondicionado | | <ul style="list-style-type: none"> • Se evalúa la situación por parte del coordinador de servicios y se reporta al asesor de servicios. • El asesor de servicios determina si es posible cambiar el fallecido de sala y ordena realizar dicho cambio. • Si en el momento no hay salas disponibles para reubicar la velación, el asesor de servicios habla con el contratante para informarle de lo sucedido y solicitarle espera mientras el daño es solucionado por el servicio técnico .Se ubica un ventilador en la sala de velación. | Coordinador de servicios y Asesor de servicios. |

DOCUMENTOS Y/O FORMATOS ASOCIADOS

- *Traslado inicial del cuerpo.*

Anexo 8. Concentraciones utilizadas auxiliares de servicios generales.

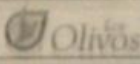
| COFUNERARIA  | PROCESO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN | | | | | | | | |
|---|---|---------------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| | PREPARACIÓN DE SOLUCIONES | | | | | | | | |
| | BIOVARSOL | | | HIPOCLORITO | | | JABÓN EN POLVO | | |
| | <i>Cantidad Agua</i> | <i>Cantidad Biovarsol</i> | <i>Concentración (%)</i> | <i>Cantidad Agua</i> | <i>Cantidad Hipoclorito</i> | <i>Concentración (%)</i> | <i>Cantidad Agua</i> | <i>Cantidad Jabón</i> | <i>Concentración (%)</i> |
| OLGA | 15,1 Lt (segunda raya carro) | 60 ml | 0,397 % | 2 Lt | 50 ml | 2,5% | 1 Lt | 25 ml | 2,5% |
| ALICIA | 15,1 Lt (segunda raya carro) | 250 ml | 1,65 % | 4 Lt | 60 ml | 1.5% | 1 Lt | 25 ml | 2,5% |
| SANDRA | 15,1 Lt (segunda raya carro) | 75 ml | 0,496 % | 2 Lt | 50 ml | 2,5% | 1 Lt | 25 ml | 2,5% |
| LETICIA | 15,1 Lt (segunda raya carro) | 75 ml | 0,496 % | 3 Lt | 50 ml | 1,6% | 1 Lt | 25 ml | 2,5% |
| MERCEDES | 15,1 Lt (segunda raya carro) | 75 ml | 0,496 % | 2 Lt | 50 ml | 2,5% | 1 Lt | 25 ml | 2,5% |

Anexo 9. Manual preparación de soluciones.

| | |
|---|---|
|  | PROCESO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN |
| | PREPARACIÓN DE SOLUCIONES |

| | CANTIDAD | CANTIDAD AGUA | (%) | MARCA / PROVEEDOR | REFERENCIA | OBSERVACIONES |
|-----------------------|-----------------|----------------------|------------|-------------------------------|--|---|
| HIPOCLORITO | 77 ml | 2 Lt | 0,5% | Laboratorios León S.A | MANUAL DE BIOSEGURIDAD/ FICHA TÉCNICA | Hipoclorito comercial al 13%. Para la desinfección de áreas críticas se recomienda hasta 0,5% V: (Cd*Vd)/Cc Vd: Volumen deseado, Cd: Concentración deseada, Cc: Concentración conocida |
| BIOVARSOL | 151 ml | 15,1 Lt | 1% | Limpiador multiusos Biovarsol | FICHA TÉCNICA | - |
| JABÓN EN POLVO | 25 ml | 1 Lt | 2,5% | DERSA | Auxiliares Servicios Generales | Según las auxiliares de servicios generales es necesario utilizar una cantidad mínima de jabón en polvo para que no se genere tanta espuma y sea más difícil la limpieza |

Anexo 10. Instructivo amonio cuaternario (contaminación baja).

|  | | INSTRUCTIVO SOLUCIÓN DESINFECTANTE | | Código: |
|---|----------------|------------------------------------|-----------|-------------|
| | | | | Version: 00 |
| FORMULA: DIVIDIR EL VALOR DE BAJA / LA CANTIDAD DE AGUA EN LITROS | | | | |
| DILUSIÓN | FORMULA | AGUA LITROS | 80 | |
| PROVIGERM (AMONIO CUATERNARIO) | Agua (ml) / 80 | LITROS | BAJA (ml) | |
| | 500 ml / 80 | 0.5 Lt | 6.3 ml | |
| | 1000 ml / 80 | 1 Lt | 12.5 ml | |
| | 2000 ml / 80 | 2 Lt | 25 ml | |
| | 3000 ml / 80 | 3 Lt | 37.5 ml | |
| | 4000 ml / 80 | 4 Lt | 50 ml | |
| | 5000 ml / 80 | 5 Lt | 62.5 ml | |
| | 6000 ml / 80 | 6 Lt | 75 ml | |
| | 7000 ml / 80 | 7 Lt | 87.5 ml | |
| | 8000 ml / 80 | 8 Lt | 100 ml | |
| | 9000 ml / 80 | 9 Lt | 112.5 ml | |
| 10000 ml / 80 | 10 Lt | 125 ml | | |


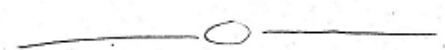
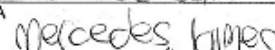

Anexo 11. Instructivo amonio cuaternario (contaminación alta).

|  | | INSTRUCTIVO SOLUCIÓN DESINFECTANTE | | Código: |
|---|----------------|------------------------------------|-----------|-------------|
| | | | | Version: 00 |
| FORMULA: DIVIDIR EL VALOR DE ALTA / LA CANTIDAD DE AGUA EN LITROS | | | | |
| DILUSIÓN | FORMULA | AGUA LITROS | 40 | |
| PROVIGERM (AMONIO CUATERNARIO) | Agua (ml) / 40 | LITROS | ALTA (ml) | |
| | 500 ml / 40 | 0.5 Lt | 12.5 ml | |
| | 1000 ml / 40 | 1 Lt | 25 ml | |
| | 2000 ml / 40 | 2 Lt | 50 ml | |
| | 3000 ml / 40 | 3 Lt | 75 ml | |
| | 4000 ml / 40 | 4 Lt | 100 ml | |
| | 5000 ml / 40 | 5 Lt | 125 ml | |
| | 6000 ml / 40 | 6 Lt | 150 ml | |
| | 7000 ml / 40 | 7 Lt | 175 ml | |
| | 8000 ml / 40 | 8 Lt | 200 ml | |
| | 9000 ml / 40 | 9 Lt | 225 ml | |
| 10000 ml / 40 | 10 Lt | 250 ml | | |

Anexo 12. Instructivo soluciones.

|  | | INSTRUCTIVO SOLUCIONES DESINFECTANTES | | |
|---|--------------------|--|--|-----------------|
| | ACTIVIDAD | MODO DE PREPARACIÓN | | SOLUCIÓN |
| HIPOCLORITO | DESINFECTAR |  | +  | 0.5% |
| BIOVAR SOL | TRAPEAR |  | +  | 1% |
| JABÓN EN POLVO | LIMPIAR |  | +  | 2,5% |

Anexo 13. Limpieza y desinfección de baños.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|-------------|--|-------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|----------|-----------|----------------|----------------|----------------|--------------------|--------------------|
| COFUNERARIA  | PROCEDIMIENTO DE VELACION SERVICIOS GENERALES - ENTREGA DE TURNO | FT5-PR1-07 | VERSION: 01 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FECHA: <i>noviembre 15-12</i> | | TURNO: <i>Noche (10pm-6am)</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ASEO INSTALACIONES FISICAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Pasillo Recepción | SALA 1 | SALA 1B | Pasillo Baños | Enferm o | Oratori o | SALA 2 | SALA 3 | SALA 4 | SALA 5 | SALA 5B | Recepción | Asesores | Dirección | Hall 1 piso | Hall 2 piso | Sala Cofres | Cuarto Tarantón | Vestier Lockers |
| BARRIDO Y TRAPEADO | X | | X | X | X | X | X | | X | | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| DESMANCHADO PISOS | / | | / | / | / | / | / | | / | | | / | / | / | / | / | / | / | / |
| LIMPIEZA DE MUEBLES | X | | X | X | | | X | | X | | | | | | X | X | | | |
| PAREDES LIMPIAS | X | | X | X | X | X | X | | X | | | X | X | X | X | X | X | X | X |
| LAVADO VENTILADORES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OTRAS ACTIVIDADES GENERALES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| BARRIDO DE CALLE | ← | AROMATICA FRESCA | ← | LAVADO DE BAÑOS 1º Y 2º PISO, DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES | ← | | | | | | | | | | | | | | |
| LAVADO CALLE | ← | VERIFICACION DE JARRAS Y TERMOS | ← | DISPENSADORES CON TOALLAS Y PAPEL | ← | | | | | | | | | | | | | | |
| LAVADO DE CANECAS Y CAMBIO DE BOLSAS | ← | LAVADO DE CAFETERIA | ← | LAVADO DE ESCALERA | ← | | | | | | | | | | | | | | |
| VACIADO DE CANECAS | ← | LIMPIAR CAFETERIA | ← | ROCIAR LAS PLANTAS | ← | | | | | | | | | | | | | | |
| LIMPIEZA DE POLVO A PUERTAS ASENSOR, PERSIANAS CAFETERIA | ← | LIMPIEZA TERRAZA | ← | LIMPIEZA DE VENTANAS Y REJILLAS DE LA FACHADA Y PARQUEADERO | ← | | | | | | | | | | | | | | |
| LIMPIAR POLVO DE OFICINAS | ← | ENTREGAR INVENTARIO | ← | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OBSERVACIONES: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ENTREGA | | NOMBRE <i>Mercedes Jaimes</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FIRMA | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RECIBE | | NOMBRE <i>[Handwritten]</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FIRMA | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 14. Promoción interna.

COFUNERARIA LOS OLIVOS
ENTREVISTA DE PROMOCIÓN INTERNA

NOMBRE MARGARETH GAYOLINA NAUDONADO S. EDAD 25 años
CARGO ACTUAL ASOCIADA CCIAL PAP TIEMPO DESEMPEÑADO 6 meses.
CARGO AL QUE SOLICITA PROMOCIÓN AUX. TELEMERCADEO - AUX. CCIAL.
FECHA DE LA ENTREVISTA 28 Enero 2013.

I. ESTRUCTURA FAMILIAR

Actualmente vive sola en un apto, los padres, hermana y abuela viven en el gto, manifiesta relación familiar normal, su mejor relación está con

II. ASPECTOS PERSONALES (Desarrollo y crecimiento, metas alcanzadas, preparación académica, proyectos, habilidades)

A nivel personal, desea seguir de manera académica, ya que el trabajo actual no le permite estudiar, su meta a corto plazo es poder hacer su carrera profesional (Ing. Ambiental). Entre sus habilidades está la honestidad, Respeto, Relación con el cliente.

III. PERCEPCIÓN DEL CARGO, (Como ve el cargo al que aspira en relación a las capacidades y aptitudes personales para el desempeño)

Siente que está capacitada para desempeñar el cargo, ya que cree todo lo relacionado con el puesto al que está aspirando.

IV. PERCEPCIÓN DE LA EMPRESA

Considera que es una gran empresa, desde el momento que inició a trabajar sabía que era una empresa, ya ha pasado el tiempo y siente gran agradecimiento por todas las beneficios que ha recibido de las cosas positivas las valores.

V. INTENCIÓN DE PROMOCIÓN (A que intereses responde la solicitud de promoción)


Su interés se genera más porque desea iniciar estudiar y con el cargo actual se genera más dificultad.

VI. CONCEPTO GENERAL

Siente que tiene un gran desenvolvimiento y las ganas de crecer, es una persona ágil y responsable. Su mayor objetivo es continuar creciendo, tiene todas las capacidades


FIRMA DEL ENTREVISTADOR

Anexo 15. Tabla producto no conforme.

| | | |
|---|---|--------------------|
|  | PROCESO MEDICION ANALISIS Y MEJORA | <i>IN2-MAM</i> |
| | TABLA DE PRODUCTO NO CONFORME | <i>Versión: 00</i> |

NOTA: SE DEBE REGISTRAR EL TRATAMIENTO DADO A LA SITUACIÓN PRESENTADA EN EL FORMATO DE PRODUCTO NO CONFORME Y TOMAR FIRMA DEL CONTRATANTE PARA EVIDENCIAR SU CONFORMIDAD (CUANDO APLIQUE).

| ASPECTO | SITUACIÓN | ACCIÓN A SEGUIR |
|--------------------------------------|---|---|
| CUERPO | Presencia de fluidos | Se lleva el cuerpo a la sala de tanatoestetica y se aplican correcciones o se traslada al laboratorio, en caso de ser necesario. |
| | Observaciones tanatoestetica | Se lleva el cuerpo a la sala de tanatoestetica y se aplican correcciones. |
| ARREGLO FLORAL | Flores marchitas | Devolución y cambio de ramo por parte del proveedor. |
| | Tamaño | Devolución al proveedor |
| | Color no solicitado | Conciliar con el cliente de acuerdo a colores disponibles de los proveedores. |
| COFRES Y/O URNAS | Rayones | Retoque o cambio de cofre y/o urna. |
| | Vidrio roto | Cambio de vidrio. |
| AIRE ACONDICIONADO | Daño o no enfriamiento | Si hay disponibilidad de sala o sede, se realiza cambio y se reporta al proveedor el daño. |
| PANTALLA TOUCH | Daño o mal funcionamiento | Reportar al departamento de sistemas y tecnología. |
| CÁMARA WEB | Daño o mal funcionamiento | Reportar al departamento de sistemas y tecnología. |
| CARROZA FÚNEBRE | Daño | Llamar al Asesor de Servicios y solicitar envío de otra carroza. |
| TRANSPORTE DE ACOMPAÑANTES | Suciedad | Solicitar limpieza del vehículo al transportador. |
| | Llegada tarde | Se autoriza hasta 5 taxis para llevar la familia hasta exequias. Se coordina desplazamiento exequias - destino final - funeraria |
| | Presentación personal | Solicitar mejor presentación e informar al Coordinador de Servicios. |
| SOLEMNIZACIÓN | No asistencia | Reportar al Coordinador de Servicios la no asistencia para que se coordine reemplazo. |
| | Llegada tarde | Informar al cliente de la situación y conciliar el si el cliente acepta. |
| | Error en instrumentos o voces contratadas | Informar al cliente de la situación y conciliar el si el cliente acepta. |
| | Presentación personal | Solicitar mejor presentación e informar al Coordinador de Servicios. |
| SALA DE VELACIÓN | Muebles rotos | Retirar el mueble de la sala de velación. |
| | Bombillo no funciona | Solicitar cambio de bombillas necesarias al Coordinador de Servicios. |
| PRESENTACIÓN AUX.DE SERVICIOS | No cumple con presentación personal | Solicitar mejor presentación e informar a la Dirección de Servicios. |

Anexo 16. Lista verificación laboratorio.

| | | |
|-----------------------|---|--------------|
| COFUNERARIA Olivos | PROCESO GESTIÓN DE TANATOPRAXIA | Código: |
| | LISTA DE VERIFICACIÓN LABORATORIO DE PROVEEDOR | Version: 0/0 |

FECHA: Diciembre 5/2012

HORA: 9:00 am.

| N° | ASPECTOS | CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES |
|----|--------------------------------------|--------|-----------|---|
| 1 | Elementos de seguridad | | ← | Estaba preservando un cuerpo de Medicina Legal, Técnica, careta pero no peto. |
| 2 | Acceso restringido | ✓ | | |
| 3 | Control de plagas | ✓ | | |
| 4 | Manejo de residuos | ✓ | | El día anterior se había recogido los residuos. |
| 5 | Aseo y limpieza laboratorio | ✓ | | |
| 6 | Estado adecuado de implementos | ✓ | | |
| 7 | Limpieza elementos de protección | ✓ | | |
| 8 | Prevención de contaminación cruzada | | ← | La puerta de la oficina se encontró abierta. |
| 9 | Fichas de seguridad de los productos | ✓ | | |
| 10 | Otros | | ← | se encontró toallas de tela dentro del laboratorio |

Recomendaciones:
 • se debe MANTENER la Puerta cerrada mientras se encuentran preservando (oficina).
 • No se debe tener toallas que no sean desechables.
 • utilización de EPP.

REVISÓ

Nombre: Caniela Cote S.
 Firma: [Firma]

TANATÓLOGO

Nombre: Jhon Arias F.
 Firma: [Firma]

Anexo 17. Acta reunión COFUNERARIA - La Colina

**ACTA DE REUNIÓN 009
COFUNERARIA – JARDINES LA COLINA**

FECHA: Agosto 24 de 2012
LUGAR: Sede Funeraria COFUNERARIA
HORA: 11:00 a.m.

ASISTENTES

Luis Antonio Fonseca Plata: Director de Servicios COFUNERARIA
Juan Carlos Bastilla: Gerente Funeraria La Colina
Fredy Alberto Prada: Coordinador de Calidad COFUNERARIA
Eddy Morelos: Directora Protocolo La Colina
Daniela Amparo Cote: Estudiante en práctica Calidad UPB

ORDEN DEL DIA

1. Definición de fecha de la próxima reunión
2. Revisión del acta de la reunión anterior
3. Informe de novedades presentadas en el proceso de gestión de tanatopraxia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Definición de fecha de la próxima reunión:

Septiembre 21 de 2012 a las 6:30 am en el Parque cementerio Jardines la Colina.

2. Revisión del acta de la reunión anterior:

Luis Antonio expone que los auxiliares de servicios de COFUNERARIA comentaron sobre las actitudes prepotentes del tanatologo Alonso Arenas.

Juan Carlos propone realizar una reunión con el personal de COFUNERARIA y Jardines la Colina, para la cual se cree un formato donde evalué el mejoramiento, debilidades y fortalezas del servicio, seleccione a cual funcionario destacaría para luego socializarlo.

Luis Antonio propone un desayuno para la reunión con el personal en el cual se realice una integración entre el personal de Jardines LA Colina y COFUNERARIA y a su vez se realice la actividad con el formato de evaluación propuesto por Juan Carlos con el fin de mejorar el clima laboral entre los funcionarios.

Se aprobó el desayuno con los funcionarios para el día viernes 21 de Septiembre a las 6:30 de la mañana en el Parque Cementerio Jardines la Colina, para luego continuar con la reunión entre COFUNERARIA y Jardines de la Colina.

Juan Carlos asume el costo del desayuno en esta ocasión y expresa que el formato de evaluación sea enviado con anterioridad para examinar si es necesario realizar algunos cambios y dar su aprobación.

Se confirma el envío por parte de COFUNERARIA de las manillas.

Luis Antonio pregunta sobre cómo va el proceso de pañales en todos los cuerpos. Juan Carlos confirma que si se está implementando.

Juan Carlos comenta que aún no se tiene datos de presentación de cuerpos de bebés o niños.

3. Informe de novedades presentadas en el proceso de gestión de tanatopraxia

Juan Carlos comenta las acciones correctivas sobre los inconvenientes presentados con los cofres de cremación extraviados y se propone la creación de tarjeta con su respectiva numeración las cuales serán entregadas a los auxiliares de servicios en el momento en el que se deja el cofre en el horno crematorio, después de la cremación el cofre será reclamado con la tarjeta asignada. También controla los tiempos de espera de los cofres en el horno de cremación.

Quedan aprobadas las acciones correctivas por parte de Jardines de la Colina y se espera la entrega de tarjetas para iniciar con el procedimiento.

Se presentaron 11 casos de servicios que sobrepasaron el tiempo establecido de 3 o 4 horas en el laboratorio por causa de COFUNERARIA y 10 casos por causa del laboratorio de La Colina.

Se comenta el caso de la señora +María Rosa Pinto De García, el cual presentó salida de fluidos durante la velación, en primera instancia se le realizó una limpieza superficial por parte de los auxiliares de servicios pero aun así el cuerpo continuaba presentando salida de fluidos y se tomó la decisión de llevarla de nuevo al laboratorio, en donde el tanatólogo Alonso Arenas realiza la segunda preparación.

Juan Carlos propone tener conocimiento anticipado de los casos que presentan problemas en la velación con el fin de que en las reuniones se puedan comentar sus causas.

Se aprobó enviar a Eddy Morelos por parte de COFUNERARIA un correo el cual informe el producto no conforme en el momento en que se presente.


Fredy Prada comenta sobre la vista al laboratorio de tanatopraxia, menciona su buen aseo, la instalación de los nuevos aires acondicionados, expone observaciones sobre la cantidad exagerada de mosquitos dentro del laboratorio de preservación.

Luis Antonio propone una acción correctiva sobre la cantidad de mosquitos en el laboratorio. Juan Carlos opina hablar con los tanatólogos y preguntarles si está cerrando correctamente las bolsas.

Luis Antonio pregunta sobre la instalación de la cámara en el laboratorio de tanatopraxia. Juan Carlos responde que existe la ubicación para la cámara pero que aún no hay.

Fredy Prada lee la NTC 5840 el numeral donde habla de tanatopraxia (3.2.7); Juan Carlos menciona que el numeral en donde hablan de los perfiles establecidos por la ley para personal que realice procedimientos de tanatopraxia, no existe dicho perfil. También agrega que los exámenes médicos para el personal del laboratorio que menciona la norma, no está especificado ya que existe una gran cantidad de exámenes para realizarle al personal.

Anexo 18. Lista verificación y validación NTC 5840.

| | |
|---|---|
|  | AUDITORIA INTERNA |
| | VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN NTC 5840 |

| REQUISITOS | CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES |
|--|--------|-----------|--|
| 3.1 PLANEACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO | | | |
| 3.1.1 Asesoría inicial | ✓ | | |
| 3.1.2 Presentación de la cotización del servicio | ✓ | | |
| 3.1.3 Acuerdo con el cliente | ✓ | | |
| 3.1.4 Facturación | ✓ | | |
| 3.1.5 Personal | ✓ | | |
| 3.2 ELEMENTOS DEL SERVICIO FUNERARIO | | | |
| 3.2.1 Traslados | ✓ | | |
| 3.2.1.1 Traslado inicial | ✓ | | |
| 3.2.1.2 Traslado intermedio | ✓ | | |
| 3.2.1.3 Traslado final | ✓ | | |
| 3.2.1.4 Traslado de restos | ✓ | | |
| 3.2.2 Ataúd | | ✓ | NO SE DESINFECTAN COFRES EN EL LUGAR establecido |
| 3.2.3 Tramites/ diligencias legales y notariales | ✓ | | |
| 3.2.4 Sala de velación | ✓ | | |
| 3.2.5 Ceremonia religiosa o laica | ✓ | | |
| 3.2.6 Destino final | | | |
| 3.2.6.1 Cremación | ✓ | | |
| 3.2.6.2 Inhumación | ✓ | | |
| 3.2.6.3 Exhumación | ✓ | | |

| 3.2.7 Tanatopraxia | | | |
|--|---|---|-----------------------------------|
| 3.2.7.1 Infraestructura | ↙ | | |
| 3.2.7.2 Personal | | ↙ | Elementos de Protección Personal. |
| 3.2.7.3 Proceso | ↙ | | |
| 3.3 SISTEMA DE SEGUIMIENTO | ↙ | | |
| 3.4 PREVISIÓN EXEQUIAL | ↙ | | |
| 3.5 EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS | ↙ | | |
| 3.6 DOCUMENTACIÓN | ↙ | | |

SEP 27/12

↳ Mal Diligenciamiento de FORMATOS (Aux. Servicios).

OCT 16/12

↳ Aux. de servicios: NO TOMAN las concentraciones exactas establecidas para la preparación del AMONIO CUATERNARIO.

NOV 14/12

→ Algunos Auxiliares NO desinfectan los cofres de cremación en el lugar establecido (Horno crematorio - Mausoleo) diciendo de la bomba para la asperción de AMONIO CUATERNARIO se encuentra desocupada. Guardan el cofre en la bodega y cuando dicho cofre sale para un servicio (solitan el cofre) realizan la desinfección.

DIC 3/12

→ Laboratorio de Tanatopraxia: Los tanatologos no estar utilizando los elementos de protección personal cuando TIENEN un cuerpo de muerte violenta.

Anexo 19. Informe auditoría interna.

INFORME VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5840 EN LA EMPRESA COFUNERARIA

Durante las 12 semanas de seguimiento y verificación de los procedimientos establecidos en la organización se encontraron aspectos positivos, algunos aspectos por mejorar y dos requisitos que no se cumplen según lo dice la norma.

ASPECTOS POSITIVOS

COFUNERARIA cuenta con una fortaleza muy grande, la cual es la cultura de calidad que tiene la organización, todos los funcionarios están comprometidos con la calidad para buscar el fin común que es la certificación y ser una de las empresas de Colombia con el mejor sistema de gestión.

Los funcionarios de la organización de cualquier cargo están tienen conocimiento alguno del sistema de gestión de la calidad, su objetivo, política entre otras cosas.

La organización anualmente, realiza una evaluación interna a todos sus empleados sobre los conocimientos de COFUNERARIA y el sistema de gestión de calidad, por esto cada funcionario está en capacidad de responder por cualquier inquietud sobre el sistema de gestión.

ASPECTOS NEGATIVOS

Se encontraron algunas debilidades por mejorar dentro de la organización como lo es el mal diligenciamiento del formato de traslado de cuerpo por parte de los Auxiliares de Servicios, ya que, se observó que las horas de llegadas y salidas no concuerdan (demoras) y no especifican el motivo de dicha demora. También no se diligencia en su totalidad el formato por olvido y queda información incompleta en cuanto al procedimiento de traslado del cuerpo.

Se observó, que para el proceso de desinfección de necro-móvil, camilla, forro y bandeja, los Auxiliares de Servicios no están realizando la concentración adecuada para la solución desinfectante de Amonio Cuaternario, a pesar del instructivo que se tiene pegado en la necro-móvil, no lo realizan como debe ser.

La preparación de la solución desinfectante se debe hacer por cada uso y/o por día, no se debe dejar la solución preparada por mucho tiempo según la ficha técnica del producto. Los Auxiliares de Servicios preparan altas cantidades de Amonio Cuaternario o se les olvida y cuando necesitan realizar alguna desinfección la bomba para aspersion se encuentra vacía.

CUMPLIMIENTO

El numeral 3.2.2 (*Ataúd*), no se está cumpliendo y es un numeral fundamental para la limpieza y desinfección, en el cual algunos de los Auxiliares de Servicios no están realizando la desinfección de los cofres de cremación según el procedimiento establecido, la desinfección de los cofres debe hacerse en el horno crematorio, cuando los cofres entran a la bodega de cofres deben estar ya desinfectado.

Algunos Auxiliares dicen no realizarlo ya que la bomba de aspersión de la necro-móvil se encontraba desocupada y realizan la desinfección cuando llegan a la sede funeraria en la bodega de cofres.

En el numeral 3.2.7.2 (*Personal*), de tanatopraxia, los funcionarios del laboratorio no utilizan los elementos de protección personal adecuados cuando se encuentran trabajando con un cuerpo violento (medicina legal), deben usar gorro y careta, los tanatologos dicen que por comodidad no lo utilizan ya que el proceso para cuerpo violento es diferente y más largo que cuerpo por muerte natural.

CONCLUSIONES

Se debe aplicar acciones correctivas para la validación de los numerales 3.2.2 y 3.2.7.2 ya que no se está cumpliendo con ellos.

En cada toma de turno de los Auxiliares de Servicios deben verificar si la bomba para aspersión se encuentra con solución desinfectante y si no, se procede a preparar más sustancia.

La desinfección de los cofres de cremación e debe realizar en el horno crematorio, si se pasa a recoger cofres en el la carroza fúnebre (que no cuenta con bomba para la aspersión), en la bodega de cofres antes de guardar el cofre por referencia se debe realizar la desinfección.