

***Manual de procedimiento de MuyaShop***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Código de Documento:*** | *MP-PAR-001* |
| ***Proceso:*** | *MuyaShop* |
| ***Fecha de Aprobación:*** | *16.08.2021* |
| ***Fecha de Vigencia:*** | *16.08.2021* |
| ***Versión:*** | *009* |
| ***Reemplaza a:*** | *Versión 008* |
|  |  |

La información contenida en este documento y anexos son propiedad de GRUPO MUYA, es de uso confidencial y solo puede ser utilizado por sus colaboradores y/o entes reguladores. Queda prohibida la reproducción parcial o total del documento sin autorización de GRUPO MUYA.

**ÍNDICE**

[**1.** **OBJETIVO** 5](#_Toc90979691)

[**2.** **DESCRIPCIÓN** 5](#_Toc90979692)

[**3.** **ALCANCE** 5](#_Toc90979693)

[**4.** **RESPONSABILIDADES** 5](#_Toc90979694)

[4.1. Jefe de Parque 5](#_Toc90979695)

[4.2. Capataz 5](#_Toc90979696)

[4.3. Obreros 5](#_Toc90979697)

[4.4. Servicio de Atención al Cliente 5](#_Toc90979698)

[**5.** **PROCEDIMIENTO** 6](#_Toc90979699)

[5.1. Proceso de coordinación de sepelios 6](#_Toc90979700)

[5.1.1. Proceso de coordinación de sepelios Necesidad Futura y Necesidad Inmediata 6](#_Toc90979701)

[5.2. Proceso de uso de garantías 7](#_Toc90979702)

[5.3. Proceso de apertura de espacio 8](#_Toc90979703)

[5.4. Proceso de armado de ceremonia 9](#_Toc90979704)

[5.5. Proceso de desarmado de espacio 9](#_Toc90979705)

[**6.** **DIAGRAMAS DE FLUJO** 10](#_Toc90979706)

[6.1. Diagrama de flujo del proceso de coordinación de sepelios 10](#_Toc90979707)

[6.1.1. Diagrama de flujo de coordinación de sepelios Necesidad Futura y Necesidad Inmediata 10](#_Toc90979708)

[6.2. Diagrama de flujo de uso de garantías 10](#_Toc90979709)

[6.3. Diagrama de flujo de apertura de espacio 11](#_Toc90979710)

[6.5. Diagrama de flujo de desarmado de espacio 12](#_Toc90979711)

[**7.** **MARCO LEGAL** 12](#_Toc90979712)

[**8.** **GLOSARIO** 12](#_Toc90979713)

[**9.** **ANEXOS** 14](#_Toc90979714)

[9.1. Documentos de ley según causa y procedencia del fallecido 14](#_Toc90979715)

[9.2. Ficha de Autorización de Servicio de Inhumación (FASI) 16](#_Toc90979716)

[9.3. Orden de apertura y sepelio 17](#_Toc90979717)

[9.4. Carta de compromiso 18](#_Toc90979718)

[9.5. Ficha de registro 19](#_Toc90979719)

[9.6. Sello de las garantías 19](#_Toc90979720)

[9.7. Recibo provisional 20](#_Toc90979721)

[9.8. Documentos Relacionados 20](#_Toc90979722)

[9.8.1. PO-PAR-002(V.03) Política de coordinación de sepelio 20](#_Toc90979723)

[9.8.2. PO-PAR-001(V.02) Política de ceremonia 20](#_Toc90979724)

[9.8.3. PO-PAR-003(V.01) Política de apertura 20](#_Toc90979725)

**Historial de Revisión:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN** | **AUTOR** |
| 28/02/2022 | 1.0 | Creación del Documento | Paul Peñaherrera |

1. **OBJETIVO**

El presente manual de procedimientos es creado para identificar las actividades de forma detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de los sepelios.

1. **DESCRIPCIÓN**

El proceso para enterrar los restos mortales de una persona o inhumar, es parte fundamental de nuestro negocio; en ese sentido, debemos señalarlo como la correcta gestión de coordinación de un entierro, apertura de nicho, tumba o mausoleo, armado, desarmado de espacio y el protocolo de la ceremonia.

1. **ALCANCE**

Este procedimiento se aplica para todos los procesos en los que se incluya la gestión de un sepelio por parte de Inversiones Muya, siendo parte involucrada el área Parque y como partes interesadas las demás áreas de la empresa y entes supervisores.

1. **RESPONSABILIDADES**
	1. Jefe de Parque
* Recepciona información para inhumar.
* Coordina equipo y materiales para inhumar.
* Responsable de las inhumaciones y ceremonias.
	1. Capataz
* Coordina con el jefe de parque el equipo y materiales para inhumar.
* Supervisa la apertura, armado, desarmado de espacio y rechampeo.
	1. Obreros
* Ejecutores de la apertura de espacio.
* Ejecutores del armado y desarmado de espacio.
* Eliminación de tierra excedente y rechampeo en el caso de tumbas.
	1. Servicio de Atención al Cliente
* Recepciona y envía al área de Parque toda la información del cliente, necesaria para la inhumación.
	1. Vigilancia
* Anuncia la llegada de los cortejos a través de WhatsApp.
* Llena cuaderno de fallecimientos en horarios fuera de oficina.
* Entrega fichas FASI, plano, programación y calado para lápida provisional a capataz.
1. **PROCEDIMIENTO**
	1. Proceso de coordinación de sepelios Necesidad Futura y Necesidad Inmediata

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Reporte del deceso | El titular del contrato reporta un fallecido a través de una llamada telefónica o de manera presencial en las oficinas de servicio de atención al cliente de la sede correspondiente, y que desea enterrarlo en el espacio adquirido. | Cliente |
| 2 | Indicar documentación a presentar | NF:El asistente de SAC solicita la documentación pertinente de acuerdo con el tipo de contrato y causa de deceso del beneficiario del contrato suscrito. (Anexo 9.1. Documentos de ley según causa y procedencia del fallecido).NI:El asistente de SAC solicita la documentación pertinente:• De acuerdo con la causa de deceso (Anexo 9.1. Documentos de ley según causa y procedencia del fallecido). | Asistente SAC |
| 3 | ¿Es cliente NF? | Sí: Actividad N° 4No: Actividad N° 8 |  |
| 4 | Verificación del estado del contrato. | La asistente SAC asiste presencialmente o recibe la llamada del cliente donde se solicita los siguientes datos:* Número del contrato.
* Nombre del difunto.
* Documentos de ley.
* Funeraria que atiende.

El asistente SAC indica al cliente los términos y cobertura del contrato.Se verifica en el sistema SG5 el estado de cuenta del contrato:* Si mantiene deuda pendiente
* Si cumple con el mínimo para sepultar
* Si terminó periodo de carencia
 | Asistente SAC |
| 5 | ¿Contrato tiene deuda pendiente? | Sí: Actividad N° 6No: Actividad N° 8 |  |
| 6 | Solicita regularización de pago | Se solicita al cliente que regularice el pago. | Asistente SAC |
| 7 | ¿Cliente regulariza su deuda? | Sí: Actividad N° 8No: **Fin del Procedimiento** |  |
| 8 | Solicita documentación obligatoria | El Asistente SAC solicita al cliente la documentación necesaria en el momento que se acerca a las oficinas del Camposanto para gestionar el sepelio. | Asistente SAC |
| 9 | Entrega de documentación obligatoria | El cliente entrega a la asistente SAC los documentos previamente solicitados. | Cliente |
| 10 | ¿Presenta acta de defunción? | Sí: Actividad N° 12No: Actividad N° 11 |  |
| 11 | Firma carta de compromiso  | En el caso de no contar con el acta de defunción, se le hará firmar al cliente una carta de compromiso de regularización de documentos  | Cliente |
| 12 | Pago de garantía  | Luego de firmar la carta de compromiso, el cliente tiene que abonar un monto de **100 Nuevos Soles** como garantía y se le entregará un comprobante con el sello indicando la vigencia máxima que será de 15 días útiles. (9.6. Sello de garantías) | Cliente |
| 13 | Verificación de documentos. | Se valida que la documentación presentada por el cliente sea la correcta y que no presente enmendaduras. | Asistente SAC |
| 14 | ¿Es correcta la documentación? | Sí: Actividad N° 14No: Actividad N° 8 |  |
| 15 | Registro de servicio de inhumación | Genera la Ficha de Autorización de Servicio de Inhumación (FASI) en el sistema SG5 y el contratante y declarante proceden a firmar la ficha. En el caso de no contar con toda la documentación se envía una ficha FASI Manual para ir avanzando con la apertura. | Asistente SAC |
| 16 | Informe de sepelio | Vía WhatsApp se envía FASI al grupo “Coordinación de Sepelios” y al mismo tiempo se envía en físico FASI, plano de ubicación de espacio, calado para lápida provisional y programación. | Asistente SAC |

* 1. Proceso de uso de garantías

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Identificar clientes que les falten presentar el acta  | El asistente SAC revisa la lista de clientes que han abonado el monto establecido como garantía por el acta de defunción e identifica aquellos que se acercan a la fecha de vigencia y aún no han presentado el acta. | Asistente SAC |
| 2 | Notificación al cliente | Se llama al cliente solicitando el acta de defunción y se le notifica que, si no lo presenta dentro de la fecha pactada, procederemos a realizar el trámite con el abono entregado de garantía. | Asistente SAC |
| 3 | ¿El cliente presento el acta de defunción? | Sí: Actividad N° 3No: Actividad N° 4 |  |
| 4 | Devolución de garantía | Cuando el cliente regresa y presenta el acta de defunción, la asistente SAC procede a devolverle el monto entregado como garantía en efectivo. | Asistente SAC |
| 5 | ¿Es cliente NF? | Sí: Actividad N° 6No: Actividad N° 7 |  |
| 6 | Trámite de certificado de defunción | En caso de que el cliente sea NF, una asistente SAC realizara el trámite de solicitar una copia certificada de acta de defunción de manera online o presencial en cualquiera de las [Oficinas Registrales de la Reniec](https://www.gob.pe/institucion/reniec/informes-publicaciones/1736727-locales-operativos). | Asistente SAC  |
| 7 | Trámite de certificado de defunción | En caso de que el cliente sea NI, el trámite anterior lo realizará un consejero NI. | Consejeros NI |
| 8 | Adjuntar el acta de defunción  | Una vez obtenido el acta, se adjunta el certificado de defunción con el contrato del cliente. | Asistente SAC |

* 1. Proceso de apertura de espacio

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Recepción del FASI y copia del plano | Recibe la ficha de autorización del servicio de inhumación, calado para lápida provisional, programación y plano de ubicación del espacio. | Jefe Parque |
| 2 | ¿Datos conformes? | Sí: Actividad N° 5No: Actividad N° 3 |  |
| 3 | Solicita información adicional | Solicita al área de SAC la información faltante para proceder con la apertura. | Jefe Parque |
| 4 | ¿SAC envía información? | Sí: Actividad N° 5No: Fin |  |
| 5 | Coordina recursos a utilizar para inhumación | Se coordina con el capataz la cantidad de personas y materiales a utilizar, procediendo a llenar los siguientes formatos:* Orden de apertura (9.3. Orden de Apertura).
* Orden de sepelio (9.4. Orden de Sepelio).
 | Jefe Parque |
| 6 | Ubica sepultura | Se procede a ubicar el espacio contratado y se procede a realizar la apertura y preparar el espacio para realizar la inhumación.  | Equipo Parque |
| 7 | Traslado de equipo y personas para la apertura  | El equipo de parque asignado para la apertura del espacio traslada los equipos y las personas necesarias que se van a requerir para la apertura del espacio. Los equipos y recursos de personal dependen del tipo de espacio contratado (nicho, mausoleo o tumba). | Equipo Parque |
| 8 | ¿Tiene nivel o niveles ocupados? | Sí: Actividad N° 10No: Actividad N° 9 |  |
| 9 | Se habilita espacio | Según el tipo de contrato:* Mausoleo: Habilitar la tumba, retirando las tapas.
* Nicho: Se retira la tapa de concreto y se procede a limpiar la sepultura.
* Tumba: Se realiza la excavación.
 | Equipo Parque |
| 10 | Se remueve y habilita el espacio | Según el tipo de contrato:* Mausoleo: Se coloca ataúd en el nivel siguiente.
* Nicho: Retirar la lápida y tapa de concreto para seguir ocupando (Pack dobles o triples).
* Tumba: Se exhuma las urnas ocupadas para profundizar.
 | Equipo Parque |

* 1. Proceso de armado de ceremonia

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Habilitación de ceremonia | Se coloca los implementos de la ceremonia a realizar, los cuales dependen del tipo de contrato adquirido. Los requisitos se detallan en el Anexo 9.7.2. Política para Ceremonia. | Equipo Parque |
| 2 | Prepara atención de ceremonia | El equipo de parque seleccionado para la atención del sepelio debe vestirse con la indumentaria asignada para la atención a los familiares y deudos. | Equipo Parque |
| 3 | Recepción del cortejo | El equipo del parque, incluido el maestro de ceremonia, hace la recepción del cortejo fúnebre y proceden a dar las indicaciones del proceso de la Ceremonia. | Equipo Parque |
| 4 | Se deriva al cortejo a “Plegaria” / capilla | En la zona “Plegaria” o capilla se procede con el inicio de la ceremonia de misa (De haberse contratado) y/o se realiza homenaje póstumo y agradecimientos. | Equipo Parque |
| 5 | Invitación al área de sepultura | Las personas son invitadas a pasar al área donde se encuentra el espacio para sepultar. | Maestro de Ceremonias |
| 6 | Oración final | El maestro de ceremonias procede a realizar una última oración antes de proceder con la inhumación. | Maestro de Ceremonias |
| 7 | Sepultación | Se procede a sepultar el ataúd en el espacio asignado. | Equipo Parque |
| 8 | Colocación de pre lápida o mortero | Se procede a colocar la pre lápida o mortero de concreto donde se consignan los datos del fallecido que se detalla a continuación:* Nombre completo.
* Fecha de nacimiento.
* Fecha de fallecimiento.
 | Equipo Parque |
| 9 | Invita a los saludos del pésame | Concluido el proceso de inhumación, el maestro de ceremonia invita a los deudos y acompañantes para los saludos del pésame. | Maestro de Ceremonias |
| 10 | Desarmado de “Plegaria” / Capilla | Terminada la inhumación y cuando se retiran los familiares del fallecido, el equipo del parque procede a desarmar la estructura montada para la ceremonia. | Equipo Parque |

* 1. Proceso de desarmado de espacio

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Retiro de implementos utilizados en la ceremonia | El equipo de parque designado para el sepelio procede a retirar los implementos que se utilizaron en la inhumación y trasladarlos al almacén central previa limpieza de los mismos. | Equipo Parque |
| 2 | Rechampeo en tumba | Se procede a compactar la tierra y la colocar las champas de Grass, floreros y pre lápida. | Equipo Parque |

1. **DIAGRAMAS DE FLUJO**
	1. Diagrama de flujo de coordinación de sepelios Necesidad Futura y Necesidad Inmediata



* 1. Diagrama de flujo de uso de garantías



* 1. Diagrama de flujo de apertura de espacio



* 1. Diagrama de flujo de armado de ceremonia
	2. Diagrama de flujo de desarmado de espacio



Aceptación del Documento:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ROL** | **NOMBRE** | **CARGO** | **FIRMA** |
| Elaborado por: | Paul Peñaherrera | Practicante de operaciones |   |
| Revisado por: | Luis Rojas Crisóstomo | Asistente de Operaciones |   |
| Aprobado por: | Juan Carlos Barros Domiguez | Gerente de Operaciones |   |