

***Manual de procedimiento de sepelios***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Código de Documento:*** | *MP-PAR-001* |
| ***Proceso:*** | *Sepelios* |
| ***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](#_Toc79717930)

[**2.** **DESCRIPCIÓN** 5](#_Toc79717931)

[**3.** **ALCANCE** 5](#_Toc79717932)

[**4.** **RESPONSABILIDADES** 5](#_Toc79717933)

[4.1. Jefe de Parque 5](#_Toc79717934)

[4.2. Capataz 5](#_Toc79717935)

[4.3. Obreros 5](#_Toc79717936)

[4.4. Servicio de Atención al Cliente 5](#_Toc79717937)

[**5.** **PROCEDIMIENTO** 6](#_Toc79717938)

[5.1. Proceso de coordinación de sepelios 6](#_Toc79717939)

[5.1.1. Proceso de coordinación de sepelios Necesidad Futura 6](#_Toc79717940)

[5.1.2. Proceso de coordinación de sepelios Necesidad Inmediata 7](#_Toc79717941)

[5.2. Proceso de apertura de espacio 8](#_Toc79717942)

[5.3. Proceso de armado de ceremonia 9](#_Toc79717943)

[5.4. Proceso de desarmado de espacio 9](#_Toc79717944)

[**6.** **DIAGRAMAS DE FLUJO** 10](#_Toc79717945)

[6.1. Diagrama de flujo del proceso de coordinación de sepelios 10](#_Toc79717946)

[6.1.1. Diagrama de flujo de coordinación de sepelios Necesidad Futura 10](#_Toc79717947)

[6.1.2. Diagrama de flujo de coordinación de sepelios Necesidad Inmediata 10](#_Toc79717948)

[6.2. Diagrama de flujo de apertura de espacio 10](#_Toc79717949)

[6.4. Diagrama de flujo de desarmado de espacio 12](#_Toc79717950)

[**7.** **MARCO LEGAL** 12](#_Toc79717951)

[**8.** **GLOSARIO** 12](#_Toc79717952)

[**9.** **ANEXOS** 13](#_Toc79717953)

[9.1. Documentos de ley según causa y procedencia del fallecido 13](#_Toc79717954)

[9.2. Ficha de Autorización de Servicio de Inhumación (FASI) 15](#_Toc79717955)

[9.3. Orden de apertura y sepelio 16](#_Toc79717956)

[9.4. Carta de compromiso 17](#_Toc79717957)

[9.5. Ficha de registro 18](#_Toc79717958)

[9.6. Recibo provisional 19](#_Toc79717959)

[9.7. Documentos Relacionados 19](#_Toc79717960)

[9.7.1. PO-PAR-002(V.03) Política de coordinación de sepelio 19](#_Toc79717961)

[9.7.2. PO-PAR-001(V.02) Política de ceremonia 19](#_Toc79717962)

[9.7.3. PO-PAR-003(V.01) Política de apertura 19](#_Toc79717963)

**Historial de Revisión:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN** | **AUTOR** |
| 22/11/2019 | 1.0 | Creación del Documento | Martin Romero  Oscar San Martín |
| 11/12/2019 | 2.0 | Revisión y Modificación del Documento | Martin Romero  Oscar San Martín  Edith Rojas |
| 18/12/2019 | 3.0 | Revisión y Modificación del Documento | Martin Romero  Oscar San Martín  Edith Rojas |
| 08/01/2020 | 4.0 | Revisión y Modificación del Documento | Martin Romero  Oscar San Martín  Edith Rojas |
| 15/01/2020 | 5.0 | Revisión y Modificación del Documento | Martin Romero  Oscar San Martín |
| 20/01/2020 | 6.0 | Revisión y Modificación del Documento | Martín Romero  Oscar San Martín  Florentino Sebastián  José Benites |
| 31/01/2020 | 7.0 | Revisión y Modificación del Documento | Martín Romero  Oscar San Martín  Florentino Sebastián  José Benites  Leonardo Blascano  Willman Manrique |
| 17/02/2020 | 8.0 | Revisión y Modificación del Documento | Martín Romero  Oscar San Martín  Willman Manrique |
| 11/08/2021 | 9.0 | Revisión y Modificación del Documento | Deisy Huamán Lara |

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
      1. Proceso de coordinación de sepelios Necesidad Futura

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Reporte del deceso | El titular del contrato reporta a través de una llamada telefónica o de manera presencial en las oficinas de servicio de atención al cliente de la sede correspondiente, a la persona fallecida que desea enterrar en el espacio adquirido. | Cliente |
| 2 | Verificación del estado del contrato. | 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 |
| 3 | ¿Contrato tiene deuda pendiente? | Sí: Actividad N° 4  No: Actividad N° 6 |  |
| 4 | Solicita regularización de pago | Se solicita al cliente que regularice el pago. | Asistente SAC |
| 5 | ¿Cliente regulariza su deuda? | Sí: Actividad N° 6  No: Termina coordinación |  |
| 6 | Solicita documentación obligatoria | 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). | Asistente SAC |
| 7 | Presentación de documentación requerida | El cliente se acerca a las oficinas del Camposanto para gestionar el sepelio con la documentación que se detalla en el Anexo 9.1 y realizar el abono por derecho de sepultura.  En el caso de no contar con el acta de defunción, seguir los establecido en PO-PAR-002(V.03) Política de coordinación de sepelio en el numeral 5.2 | Cliente |
| 8 | Verificación de documentos. | Se valida que la documentación presentada por el cliente sea la correcta y que no presente enmendaduras. | Asistente SAC |
| 9 | ¿Es correcta la documentación? | Sí: Actividad N° 10  No: Actividad N° 6 |  |
| 10 | 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. | Asistente SAC |
| 11 | Informe de sepelio | Informa al grupo “Coordinación de Sepelios” vía WhatsApp los datos del sepelio y se envía la ficha de autorización de Servicio de Inhumación FASI. En el informe se adjunta el plano de la ubicación del espacio, calado para lápida provisional y programación | Asistente SAC |

* + 1. Proceso de coordinación de sepelios Necesidad Inmediata

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Reporta fallecido a canal de venta NI | El cliente reporta el deceso a través de:   * En las oficinas de servicio de atención al cliente * Consejero NI * La funeraria | Cliente |
| 2 | Reporta fallecido a consejero NI o teléfono asignado (\*) | Reporta fallecido al consejero NI asignado a esa funeraria o al celular asignado para reporte de fallecidos. En ambos casos, se registra en el “Cuaderno de Registro de Fallecidos”. (\*) Para las llamadas al teléfono celular, en horario de oficina contesta SAC, después contesta vigilancia. | Funeraria |
| 3 | Revisa el “Cuaderno de Registro de Fallecidos” | Revisa registros realizados según funeraria asignada, en el caso de que no se haya reportado anteriormente el deceso se registra en el “Cuaderno de Registro de Fallecidos” y de no contar con un consejero NI pasa a ser venta administrativa. | Asistente SAC |
| 4 | Se acerca a SAC a reportar un fallecido | Consejero NI, ubica a posible contratante, vía teléfono y concreta cita, si es presencial coordina visita a camposanto | Consejero NI |
| 5 | Solicita al cliente documentación y cita a la familia | 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). * Para la firma del contrato.   Si el contrato será financiado, se evalúa el riesgo crediticio del cliente. | Asistente SAC |
| 6 | Visita Camposanto / oficina con la documentación requerida | El cliente se acerca a las oficinas del Camposanto para gestionar el sepelio con la documentación que se detalla en el Anexo 9.1 y realiza los pagos correspondientes.  En el caso de no contar con el acta de defunción, seguir los establecido en PO-PAR-002(V.03) Política de coordinación de sepelio en el numeral 5.2 | Cliente |
| 7 | Valida documentación proporcionada por el cliente | Se valida la documentación que proporciona el cliente y que se encuentre llenada correctamente. | Asistente SAC |
| 8 | ¿Es correcta la documentación? | Sí: Actividad N° 9  No: Actividad N° 5 |  |
| 9 | Registro de servicio de inhumación | En el sistema SG5 se generan el contrato, la Ficha de Autorización de Servicio de Inhumación (FASI) y la hace firmar al contratante y declarante. En el caso de no contar con toda la documentación se envía una ficha FASI Manual para ir avanzando con la apertura. | Asistente SAC |
| 10 | 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 apertura de espacio

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** |
| 1 | Recepciona 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° 5  No: 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° 5  No: 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° 10  No: 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 del proceso de coordinación de sepelios
      1. Diagrama de flujo de coordinación de sepelios Necesidad Futura



* + 1. Diagrama de flujo de coordinación de sepelios Necesidad Inmediata



* 1. Diagrama de flujo de apertura de espacio



* 1. Diagrama de flujo de armado de ceremonia



* 1. Diagrama de flujo de desarmado de espacio



1. **MARCO LEGAL**

* **Ley N° 26298.-** Ley de Cementerios y Servicios Funerarios.
* **DECRETO SUPREMO N° 03-94-SA.-** Reglamento de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios.
* **Ley N° 29571.-** Código de Protección y Defensa del Consumidor.

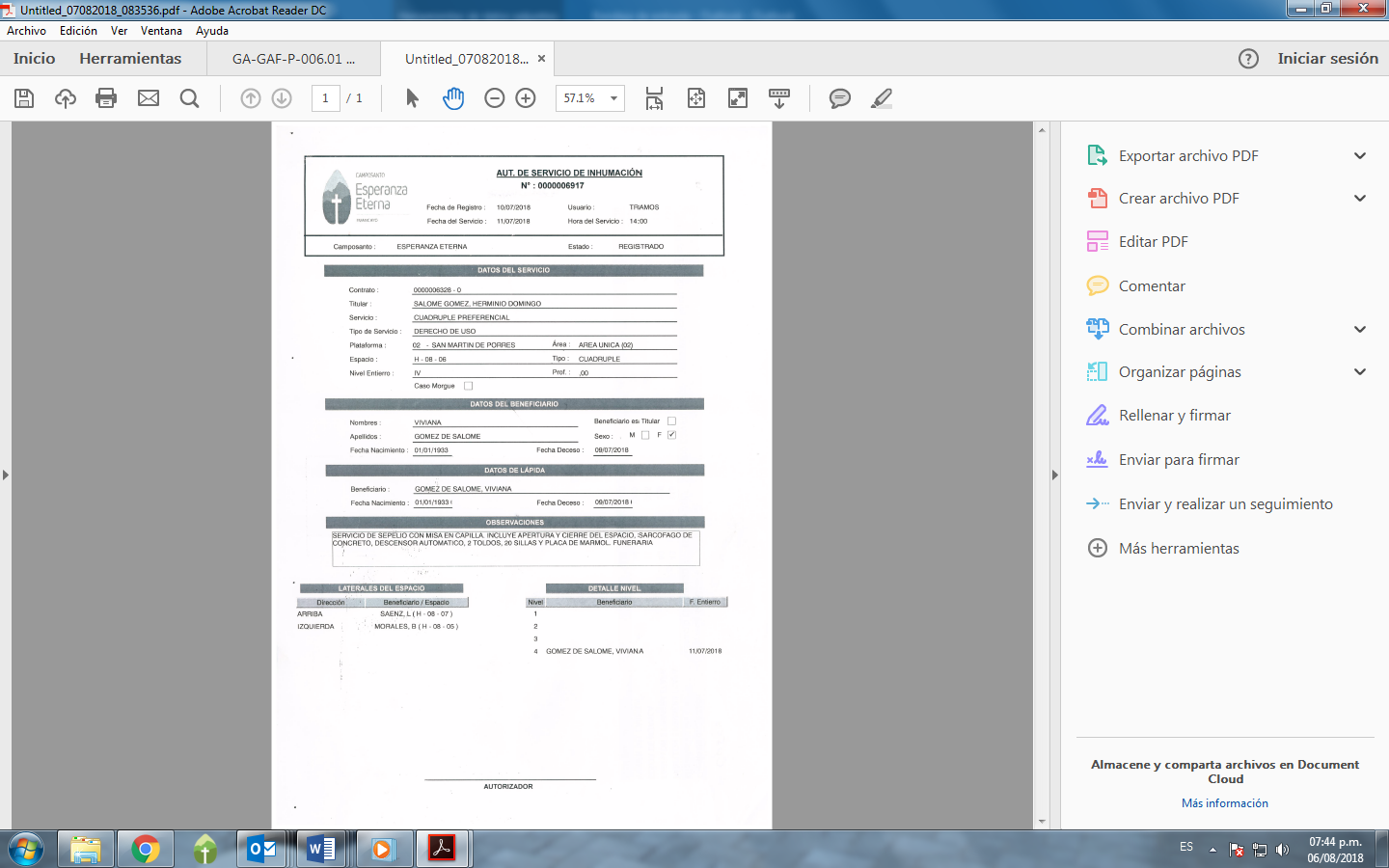
1. **GLOSARIO**

* **CADÁVER. -** Es el cuerpo humano del que se declara medicamente la pérdida de vida.
* **CREMACIÓN. -** Es el proceso de reducción a cenizas de un cadáver, parte corporal o restos áridos.
* **DERECHO DE USO. -** Es el beneficio de uso de espacio que adquiere el contratante para inhumar cadáveres, restos humanos, restos áridos o cenizas.
* **EXHUMACIÓN. -** Es la extracción de un cadáver inhumado o sus restos.
* **FOSA. -** Cavidad en tierra para sepultar un cadáver
* **FOSA COMÚN. -** Es el lugar destinado para la inhumación de cadáveres y restos humanos no identificados o que fueran inhumados para trasladarse a ella.
* **FUNERARIA. -** Es el establecimiento destinado a prestar servicios relacionados con la inhumación y cremación.
* **INHUMACIÓN. -** Es el acto de sepultar un cadáver o cenizas.
* **NICHO. -** Es el espacio destinado al depósito de restos áridos o cremados.
* **RECHAMPEO. -** Compactación de la tierra y la colocación de las champas de grass.

1. **ANEXOS**
   1. Documentos de ley según causa y procedencia del fallecido

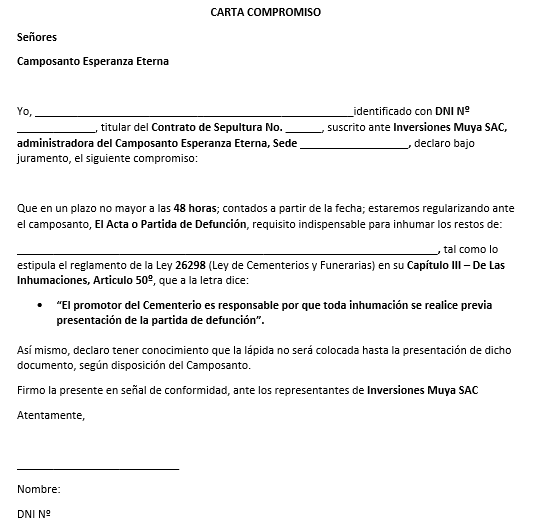
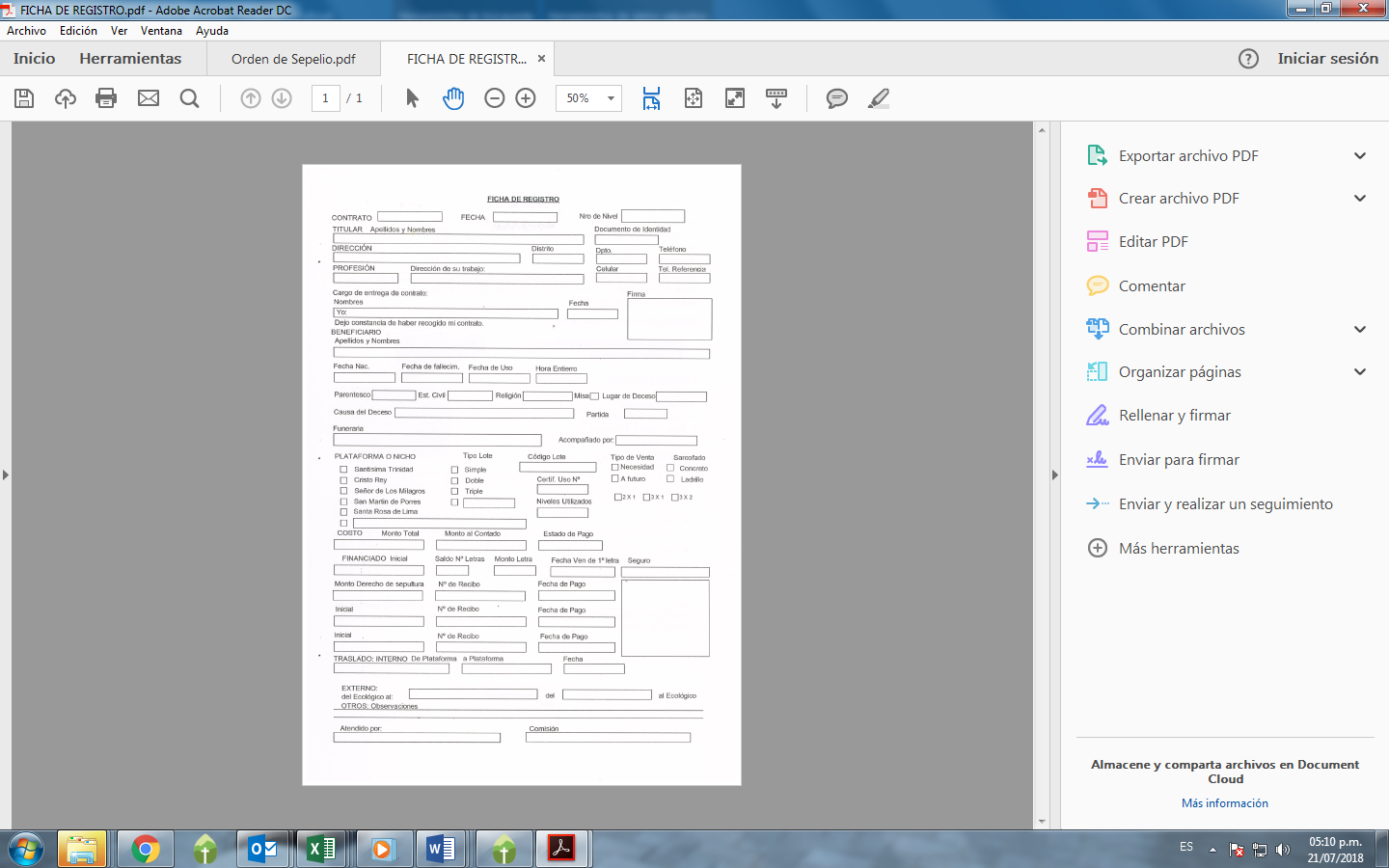
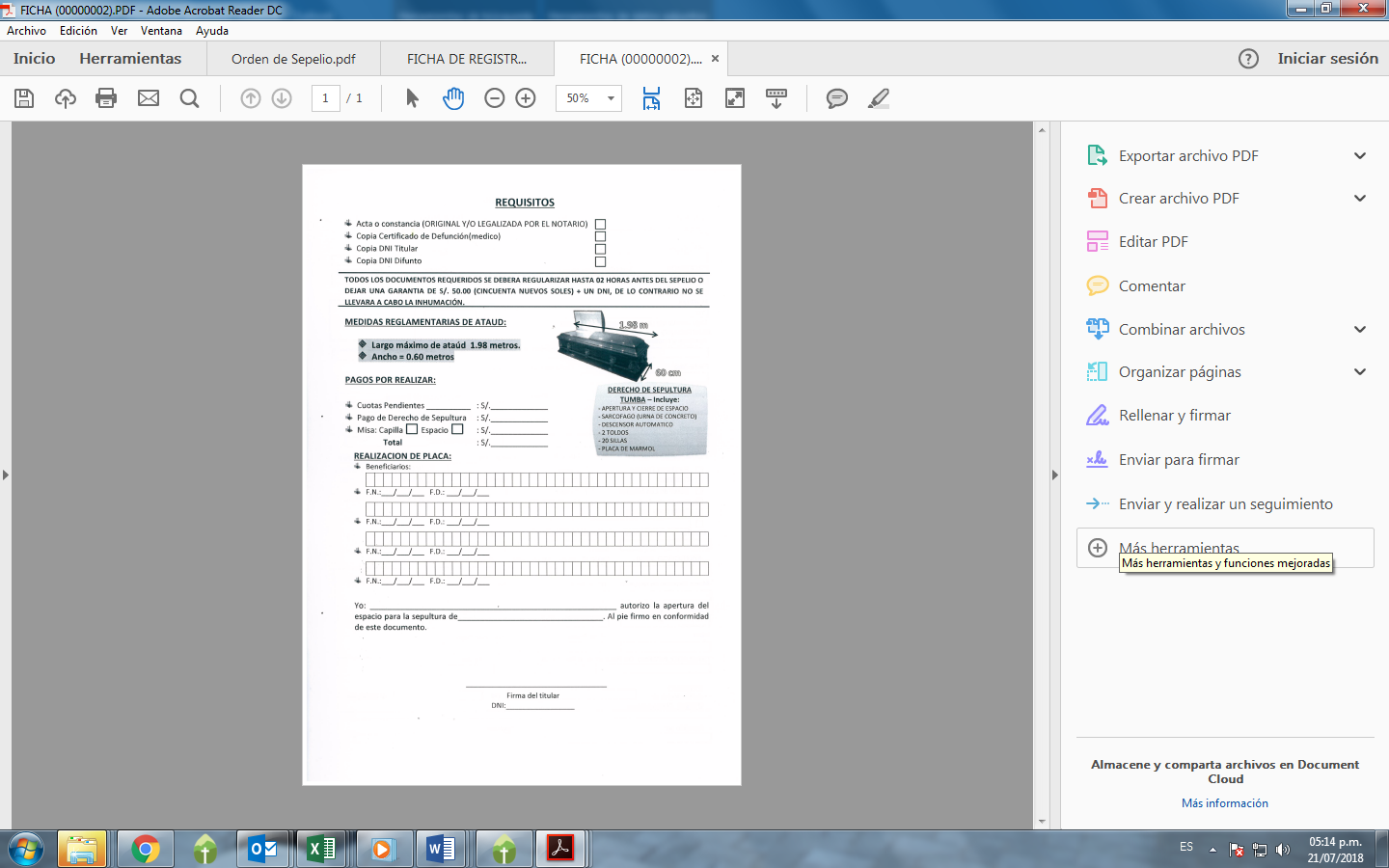
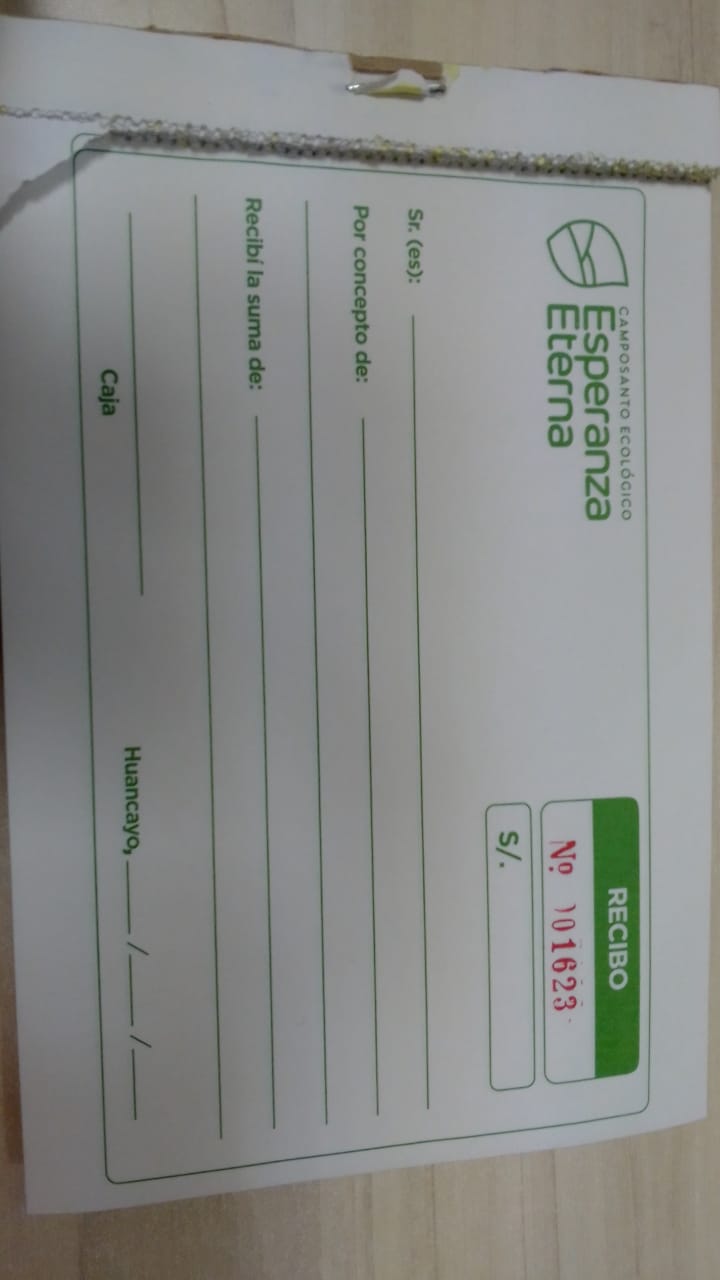
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DOCUMENTOS DE SEPELIO** | | | | |
| **CAUSA DE LA INHUMACION** | **TIPO DE INHUMACION** | **NOMENCLATURA** | **TIPO** | **DESCRIPCION** |
| **NATURAL** | Muerte Natural | FASI | ORIGINAL | Ficha de Autorización de servicio de Inhumación |
| DNI | COPIA | Documento de Identidad del Fallecido |
| CM | COPIA | Certificado Médico de Defunción |
| AD | ORIGINAL | Acta de Defunción |
| Muerte Natural No Nato | FASI | ORIGINAL | Ficha de Autorización de servicio de Inhumación |
| CMDF | ORIGINAL | Certificado Médico de Defunción Fetal |
| Muerte Natural en Provincias | FASI | ORIGINAL | Ficha de Autorización de servicio de Inhumación |
| DNI | COPIA | Documento de Identidad del Fallecido |
| CM | COPIA | Certificado Médico de Defunción |
| AD | ORIGINAL | Acta de Defunción |
| ATD | ORIGINAL | Autorización de Traslado (Digesa) |
| Muerte Natural en el Extranjero | FASI | ORIGINAL | Ficha de Autorización de servicio de Inhumación |
| DNI | COPIA | Documento de Identidad del Fallecido |
| CM | COPIA | Certificado Médico de Defunción |
| ASF | ORIGINAL | Autorización de Salida del país del fallecido |
| AEF | ORIGINAL | Autorización de Entrada del país del fallecido |
| AD | ORIGINAL | Acta de Defunción |
| CE | ORIGINAL | Certificado de Embalsamamiento |
| **TRAUMÁTICA** | Muerte accidental Lima | FASI | ORIGINAL | Ficha de Autorización de servicio de Inhumación |
| DNI | COPIA | Documento de Identidad del Fallecido |
| AD | ORIGINAL | Acta de Defunción |
| CN | COPIA | Certificado de Necropsia |
| CI | ORIGINAL | Constancia de Inhumación |
| Muerte accidental Provincia | FASI | ORIGINAL | Ficha de Autorización de servicio de Inhumación |
| DNI | COPIA | Documento de Identidad del Fallecido |
| AD | ORIGINAL | Acta de Defunción |
| CN | COPIA | Certificado de Necropsia |
| CI | ORIGINAL | Constancia de Inhumación |
| ATD | ORIGINAL | Autorización de Traslado (Digesa) |
| **TRASLADO EXTERNO (Exhumados de otros Cementerios)** | Traslado desde Cementerio de Lima | FASI | ORIGINAL | Ficha de Autorización de servicio de Inhumación |
| AD | ORIGINAL | Acta de Defunción |
| AE | ORIGINAL | Acta de Exhumación |
| ASET | ORIGINAL | Autorización Sanitaria para Exhumaciones y traslados de restos humanos (Digesa) |
| Traslado desde Cementerio del Extranjero | FASI | ORIGINAL | Ficha de Autorización de servicio de Inhumación |
| ASET | ORIGINAL | Autorización Sanitaria para Exhumaciones y traslados de restos humanos (Digesa) |
| ASF | ORIGINAL | Autorización de Salida del país del fallecido |
| AEF | ORIGINAL | Autorización de Entrada del país del fallecido |
| AD | ORIGINAL | Acta de Defunción |
| CE | ORIGINAL | Certificado de Embalsamamiento |
| Traslado desde Cementerio de Provincia | FASI | ORIGINAL | Ficha de Autorización de servicio de Inhumación |
| AD | ORIGINAL | Acta de Defunción |
| AE | ORIGINAL | Acta de Exhumación |
| ASET | ORIGINAL | Autorización Sanitaria para Exhumaciones y traslados de restos humanos (Digesa) |
| **CINERARIOS** | Cinerarios por muerte Natural, Traumática, Extranjero, Exhumados de Otro Cementerios | FASI | ORIGINAL | Ficha de Autorización de servicio de Inhumación |
| DNI | COPIA | Documento de Identidad del Fallecido |
| CM | COPIA | Certificado Médico de Defunción |
| AC | ORIGINAL | Acta o Constancia de Cremación |
| AD | ORIGINAL | Acta de Defunción |
| CAS | COPIA | Autorización Sanitaria para Exhumaciones y traslados de restos humanos (Digesa) |

* 1. Ficha de Autorización de Servicio de Inhumación (FASI)



* 1. Orden de apertura y sepelio



* 1.  Carta de compromiso
  2. ****Ficha de registro
  3. ****Recibo provisional
  4. Documentos Relacionados

|  |
| --- |
| * + 1. PO-PAR-002(V.03) Política de coordinación de sepelio |
|  |
| * + 1. PO-PAR-001(V.02) Política de ceremonia |
|  |
| * + 1. PO-PAR-003(V.01) Política de apertura |
|  |

Aceptación del Documento:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ROL** | **NOMBRE** | **CARGO** | **FIRMA** |
| Elaborado por: | Deisy Huamán Lara | Subgerente de SAC- Parque |  |
| Revisado por: | Luis Rojas Crisóstomo | Asistente de Operaciones |  |
| Aprobado por: | Juan Carlos Barros Domiguez | Gerente de Operaciones |  |