



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora

Dirección de Atención a Población Vulnerable y Centros Asistenciales

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicios Funerarios a Población Vulnerable Juan Pablo II

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 64-APV-P08/Rev.11

FECHA DE EMISIÓN: 28/01/2016

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar a la población vulnerable un servicio funerario digno y oportuno.

II.- ALCANCE

Población Vulnerable que solicite el servicio.

III.- DEFINICIONES

1. Embalsamar: Preparar un cadáver con diversas sustancias para retardar su putrefacción.
2. Troquear: Desgasificar el cadáver.
3. Exhumar: Desenterrar un cadáver o restos humanos.
4. Cadáver: El cuerpo humano al cual se le haya comprobado la pérdida de la vida.
5. Putrefacción: proceso de descomposición.

IV.- REFERENCIAS

- Constitución Política del Estado de Sonora, Art. 143.
- Ley de Asistencia Social, Art. 13 y 14 fracción XIII.
- Ley de Tránsito del Estado de Sonora, Art. 1, Art. 18, fracción II, Art. 31, Art. 41 fracción III.
- Ley Nacional de Asistencia Social, Art. 3, 4 fracción IX, Art. 12 fracción I inciso i.
- Ley General de Salud,
- Código Penal del Estado de Sonora, Art. 178, 180 fracción V, IX, X, Art. 184, fracción IV, V, Art. 186, fracción I, II, III y IV, Art. 187, Art. 188 fracción I, inciso a y c, fracción III, Art. 190 fracción I y II, Art. 191, fracción I, II y III, Art. 192.
- NOM - 017 - STPS - 2008; Equipo de Protección Personal-Selección, Uso y Manejo en los Centros de Trabajo.
- NOM-018-STPS-2000; Sistema Para la Identificación y Comunicación de Peligros y Riesgos por Sustancias Químicas Peligrosas en los Centros de Trabajo.
- NOM-087-ECOL-SSA-1, Protección Ambiental-Salud Ambiental-Residuos Peligrosos Biológico-Infeciosos-Clasificación y Especificaciones de Manejo.
- Norma Técnica Sanitaria para Funerarias
- NOM-036-SCFI-2000, Prácticas Comerciales-Requisitos de Información en la Contratación de Servicios Funerarios, 3.1, 3.2, 3.4, 3.5, 3.6, 4.1,4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.3, 4.3.1, 4.3.2, 5.1, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3.
- Reglamento del Servicio Público de Panteones y Servicios Funerarios.
- Manual de Organización de la Dirección de Atención a Población Vulnerable y Centros Asistenciales.
- Manual de Procedimientos de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

V.- POLITICAS

1. Atención a Solicitantes de Servicios Funerarios:

a. Los requisitos para la prestación de los servicios funerarios son:

- Certificado de defunción. (Obligatorio)
- Comprobante de domicilio. (Solo servicio a crédito)

b. No se aplica estudio socioeconómico cuando el servicio brindado sea a crédito a:

- Municipios
- Usuarios canalizados por Dirección General, Coordinación Administrativa y Dirección de atención a Población Vulnerable, con autorización de apoyo total y/o parcial.

- Instituciones de Gobierno
- Empresas privadas

c. Se aplica estudio socio económico a particulares cuando el servicio brindado sea a crédito y /o exento:

- Crédito, se elaborara convenio de pago.
- Exento, se elabora autorización de la exención de pago.

d. Los solicitantes se deben atender en 30 minutos como máximo.

e. La venta de ataúd a Población Abierta, solo se requiere identificación oficial.

f. En caso de que el servicio solicitado solo sea de carroza y ataúd, se debe recoger el cuerpo y llevar directamente al panteón

g. En caso de que el servicio funerario solicitado sea en domicilio se elabora vale de resguardo de equipo de velación.

h. No se realizan traslados de cuerpos fuera del Estado de Sonora, siendo responsabilidad directa de los familiares o del solicitante, el traslado del cuerpo en vehículo particular o a través de la contratación del servicio a terceros.

i. Los traslados realizados dentro del Estado de Sonora por parte de Funeraria, su cobro se apegara a los montos establecidos en el sistema de esta.

j. Se brinda el servicio de renta de ataúd en caso de cremaciones

k. Los ataúdes donados, deben ser dados de alta según sistema de funeraria y según políticas de contabilidad (cuenta contable y No).

2. Integración de Expediente:

a. Trazabilidad del Expediente: Se codifica con una etiqueta en la pestaña del folder con; Nombre del difunto con una + anterior al nombre., Fecha y N° de expediente emitido por la solicitud de servicio, más el Nombre del solicitante

b. Entregar Expediente a Crédito y Cobranza, firmado de entregado por la trabajadora Social y de recibido por el encargado de Crédito y Cobranza.

c. Integración del expediente, de acuerdo al tipo de servicio que solicite:

• CONTADO:

1. Recibo Provisional
2. Factura Electrónica
3. Factura del Sistema de Funeraria
4. Solicitud de Servicio (Datos Generales)
5. Presupuesto de Servicios Funerarios
6. Salida de Almacén .
7. Acta de Defunción
8. Certificado de Defunción
9. Boleta de Panteón

10. Permiso de Regulación Sanitaria. (en caso de requerirlo anexar la documentación correspondiente solicitada por la dirección de riesgos sanitarios).

• CRÉDITO:

1. Recibo provisional
2. Factura Electrónica
3. Factura del Sistema de Funeraria
4. Solicitud de Servicio (Datos Generales)
5. Presupuesto de servicios Funerarios
6. Salida de Almacén
7. Acta de Defunción
8. Certificado de defunción
9. Boleta de Panteón.
10. Permiso de regulación sanitaria. (en caso de requerirlo anexar la documentación correspondiente)

solicitada por la dirección de riesgos sanitarios).

11. Identificación Oficial del Solicitante

12. Comprobante de Domicilio

13. Comprobante de ingresos y/o Carta Personal Solicitando Crédito dirigida a la Sub Directora de la funeraria

JPII

14. Convenio de Pago.

15. Estudio Socioeconómico (opcional)

• EXENTO:

1. Recibo provisional

2. Factura electrónica

3. Factura del Sistema de Funeraria

4. Solicitud de Servicio

5. Presupuesto de Servicios Funerarios

6. Salida de Almacén

7. Acta de Defunción

8. Certificado de Defunción

9. Boleta de Panteón,

10. Permiso de Regulación Sanitaria. (en caso de requerirlo anexar la documentación correspondiente solicitada por la dirección de riesgos sanitarios).

11. Identificación Oficial del Solicitante

12. Carta Personal donde solicita exento dirigida al director gral. de DIF sonora

13. Formato de Autorización de exento de pago total y/o parcial

14. Estudio Socioeconómico (opcional)

• VENTA DE ATAÚD:

- Copia de la Identificación del Solicitante

- Salida de Ataúd

3. Levantamiento de Cuerpos:

a. Al levantar el cadáver, donde lo indique el usuario para su traslado a la Funeraria, el personal de esta debe usar el siguiente equipo: (guantes de látex, cubre boca, mandil, camilla), el personal que utilice aditamento de higiene deberán depositarlos en botes de basura RPBI.

4. Embalsamado de Cuerpos:

a. Los embalsamadores deberán presentar al coordinador de la Funeraria Juan Pablo II los resultados de análisis clínicos que muestren que cuentan con buena salud, en forma semestral, así mismo es sus actividades diarias se apegaran a lo establecido en la Norma Técnica Sanitaria para Funerarias en el Artículo 13. De lo contrario no se podrán presentar en sus labores hasta no presentar dichos análisis clínicos en tiempo y forma. De acuerdo a las condiciones generales de trabajo, que dice en su Artículo 50, inciso VI "Evitar la ejecución de actos u omisiones que pongan en peligro su vida, salud, seguridad y la de sus compañeros".

a. Los embalsamadores al realizar la preparación del cadáver deben utilizar, cubre boca, guantes de látex, bata y/o mandil de plástico.

5. Autorización Exención de pago total y/o parcial:

a. El coordinador/a y/o administrador de la Funeraria pueden realizar la exención parcial y/o total de los servicios brindados, en paquete de Ataúd de madera y de manera parcial en el paquete metálico, a través del formato Autorización de exención de pago total y/o parcial.

b. El Director General, Coordinador General de Administración, Coordinador General de Operación y/o Director de área tienen la facultad de autorizar el exento total, sea paquete de Ataúd de madera y/o metálico mediante correo electrónico y/o solicitud realizada por el usuario y autorizada mediante el Sistema de Correspondencia de Dirección General.

c. Trimestralmente se debe turnar mediante acuerdo a Dirección General, y anexo Relación de Expedientes Propuestos para Condonación/ Exención, para presentarlos ante la H. Junta de Gobierno, para su baja en el Sistema de Funeraria en cuentas por cobrar.

6. Se considera un Espacio Restringido electrónico el Sistema de Funeraria instalado en los equipos de cómputo,

los autorizados para el manejo del sistema son los trabajadores sociales.

7. Se considera un riesgo institucional en Funeraria Juan Pablo II:

- a. No contar con: infraestructura adecuada para el manejo de cuerpos, equipo de protección personal para embalsamado, insumos para embalsamado y capacitación del personal.
- b. Desconocer el estado de salud de los usuarios del servicio.

8. Para ello el personal que trabaja de manera directa e indirecta debe apegarse a lo establecido en los procedimientos.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
64-APV-P08-F01/Rev.02	Solicitud de servicio, datos generales.
64-APV-P08-F02/Rev.02	Presupuesto de servicio funerario.
64-APV-P08-F03/Rev.02	Autorización de Exento de Pago Total y/o Parcial
64-APV-P08-F04/Rev.02	Convenio de pago.
64-APV-P08-F05/Rev.02	Recibo provisional.
64-APV-P08-F06/Rev.02	Factura de sistema.
64-APV-P08-F07/Rev.02	Bitácora de recepción de cadáveres para servicios funerarios
64-APV-P08-I01/Rev.02	Instructivo para embalsamar cuerpos.
64-APV-P08-I02/Rev.02	Instructivo de proceso de clorado de residuos biológicos.
64-APV-P08-I03/Rev.02	Guía de contingencia en casos de derrame de residuos peligrosos.
64-APV-P08-I04/Rev.02	Instructivo para tramites funerarios.
64-APV-P08-I05/Rev.02	Catálogo de paquetes y servicios funerarios.

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
64-APV-P08-A01/Rev.11	Diagrama de flujo del procedimiento de servicios funerarios a población vulnerable Juan Pablo II.

VIII - DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		ATENCIÓN A SOLICITANTES DE SERVICIOS FUNERARIOS.	
1.1	Trabajadora Social	Brinda información sobre los servicios funerarios que se brindan y los requisitos del servicio.	
		"Si el usuario No Cumple con los requisitos"	
1.2		Informa al cliente los motivos, por los que no se le puede brindar el servicio completo.	
		"Si cumple con los requisitos"	
1.3		Solicita el certificado de defunción y ofrece el servicio de ataúd y traslado del cuerpo del lugar del fallecimiento al panteón.	
		"Si no acepta"	
1.4		Termina el servicio.	
		"Sí acepta el servicio"	
1.5		Informa al cliente los paquetes y sus costos, basados en Catálogo de Paquetes y Servicios Funerarios.	Solicitud de Servicio, Datos Generales 64-APV-P08-F01 Presupuesto de Servicios Funerarios 64-APV-P08-F02 Salida de Almacén
1.6		Fotocopia certificado de defunción, una copia para expediente otra para la oficina de panteones.	
		"Si el Servicio es con Exento de Pago Total o Parcial"	
1.7	Trabajadora Social	Aplica estudio socioeconómico.	Estudio Socioeconómico 64-AJP-P03-F17
1.8		Elabora autorización de exento de pago total y/o parcial y turna	Autorización de Exento de pago total y/o parcial 64-APV-P08-F15
1.9	Subdirector de Funeraria Juan Pablo II y/o Administradora	Recibe, revisa y determina la cantidad a exentar, firma y regresa	Autorización de Exento de pago 64-APV-P08-F15
1.10	Trabajador Social	Recibe e informa al solicitante la cantidad con que se le apoyará y recaba firma de aceptación.	Autorización de Exento de pago Total y/o Parcial 64-APV-P08-F15
		"Si el resto del costo del servicio no puede ser cubierto por el solicitante"	
1.11		Aplica lo establecido en el servicio a crédito.	
		"Si el Servicio es a Crédito"	

1.12		Aplica estudio socioeconómico y analizar situación del solicitante para determinar forma de pago.	Estudio Socioeconomico 64-AJP-P03-F17
1.13		Acuerda con usuario forma de pago y tiempo y elabora convenio estableciendo las fechas indicadas por el solicitante.	Convenio de Pago 64-APV-P08-F04
1.14		Captura datos en Sistema de Funeraria para brindar el crédito e imprime factura y recibo provisional.	Recibo Provisional 64-APV-P08-F05 Factura del Sistema 64-APV-P08-F06
		"Si el servicio es a domicilio"	
1.15		Informa el costo del equipo de velación.	
		"Si acepta el costo del equipo de velación"	
1.16		Elabora Vale de Resguardo de Equipo de Velación.	Vale de Resguardo de Equipo de Velación
		"Si el servicio es en capilla"	
1.17		Firma Acuerdo con los Usuarios en el uso de las Instalaciones.	Acuerdo con los Usuarios en el Uso de Instalaciones de la Funeraria Juan Pablo II
		"Si el Servicio es Pagado de Contado"	
1.18		Captura en Sistema de la Funeraria, elabora recibo provisional, recibo oficial y vale de resguardo cuando aplique.	Recibo provisional 64-APV-P08-F05 Factura de Sistema 64-APV-P08-F06 Vale de Resguardo de Equipo de Velación
1.19		Indica a usuario trámites que debe realizar de acuerdo a Instructivo para Trámites Funerarios 64-APV-P08-I01, e informa el tiempo estimado en que estará el cuerpo en la capilla y entrega original y copia del certificado	
1.20		Solicita datos de servicios funerarios para misa y sepultura.	
1.21		Coloca datos funerarios en pizarrón y/o Obituario.	
2.		LEVANTAMIENTO DE CUERPOS PARA SERVICIO FUNERARIO.	
2.1	Trabajadora Social	Entrega copia de certificado y domicilio para recoger el cadáver al chofer y notificar verbalmente al embalsamador para que prepare equipo.	
2.2	Chofer	Prepara equipo para recoger cadáver. (Guantes, mandil, cubre boca, camilla y lona)	
2.3		Levanta el cadáver en medicina legal, domicilio u hospital.	
2.4		Entrega cadáver en área de embalsamado.	

2.5		Registra en Bitácora de Recepción de Cadáveres, fecha, hora, lugar, nombre y firma, del chofer quien recogió el cadáver.	Bitácora para Recepción de Cadáveres para Servicios Funerarios 64-APV-P08-F07
3.		EMBALSAMADO DE CUERPOS.	
3.1	Embalsamador	Recibe cadáver.	
3.2		Prepara cuerpo de acuerdo al Instructivo para Embalsamar Cuerpos 64-APV-P08-I01 e instructivo de proceso de clorado de residuos biológicos 64-APV-P08-I02.	
		"En caso de derrame de residuos"	
3.3		Prepara el cuerpo de acuerdo a lo establecido en la Guía de Contingencias en Caso de Derrames de Residuos Peligrosos 64-APV-P08-I03.	
3.4		Clora residuos biológicos de acuerdo al Instructivo del Proceso de Clorado de Residuos Biológicos" 64-APV-P08-I02	
3.5		Coloca cadáver en ataúd.	
3.6		Lleva cadáver a capilla o entrega a chofer si es en domicilio.	
3.7		Registra en Bitácora de Recepción de Cadáveres, nombre y firma del embalsamador, marcar si se embalsamo o no.	Bitácora para Recepción de Cadáveres para Servicios Funerarios 64-APV-P08-F07
4.		COLOCACIÓN DE CUERPO EN CAPILLA O ENTREGA DE CUERPO EN DOMICILIO.	
		"Si el servicio es en la Funeraria"	
4.1	Chofer	Coloca cuerpo en capilla.	
		"Si es en domicilio"	
4.2		Llega con cuerpo, equipo de velación y vale de resguardo de equipo de velación.	Vale de Resguardo de Equipo de Velación
4.3		Instala equipo de velación y ataúd en el lugar que le indiquen.	
4.4		Informa al doliente el equipo que entrega, recaba firma y fecha de recibido de equipo de velación, entrega copia al solicitante de servicios	Vale de Resguardo de Equipo de Velación
5.		INTEGRACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE EXPEDIENTE.	
5.1	Trabajadora Social	Solicita a usuario requisite encuesta de servicios y la anexa al expediente.	Encuesta de Servicios
5.2		Inicia con la integración del expediente con la documentación recabada e identifica el expediente, de acuerdo a la trazabilidad establecida.	
5.3		Verifica que la documentación este completa de acuerdo al tipo de servicio.	Lista de Verificación de Integración de Expedientes

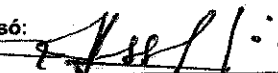
5.4		Registra expediente y entrega a Crédito y Cobranza para su seguimiento	Expedientes Turnados a Cobranza
6.		TRASLADO DEL CUERPO A PANTEÓN.	
6.1	Chofer	Retira cuerpo de capilla o domicilio.	
		Cuando el Servicio es en domicilio".	
6.2		Recoge equipo de velación y coteja en vale de resguardo.	Vale de Resguardo de Equipo de Velación
6.3		Traslada cuerpo a iglesia y panteón.	
6.4		Entrega vale de resguardo a Trabajo Social.	Vale de Resguardo de Equipo de Velación
6.5	Trabajadora Social.	Recibe y archiva.	Vale de Resguardo de Equipo de Velación
7.		INFORMACIÓN MENSUAL DE ACTIVIDADES.	
		"Si es correcto"	
7.1		Revisa y turna al Director de Área.	
7.2		Turna al director de área.	
7.3		Da a conocer al personal que se integre al Centro, misión, visión, política, valores, objetivos, procedimientos y registros, así como las reglas de operación existentes y los entrenamientos que se requieran, así mismo una vez al año al todo el personal se registra en minuta.	Minuta 64-DGD-P01-F01
7.4		Realiza de forma mensual una verificación de la ejecución del proceso de expedientes de Funeraria (mínimo 2 expedientes), registra en minuta.	Minuta 64-DGD-P01-F01
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:



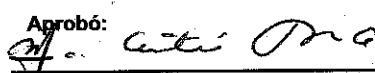
Lic. Jorge Adonay Gabriel
Hernández
Subdirector de Funeraria Juan
Pablo II.

Revisó:



Lic. Jorge Adonay Gabriel
Hernández
Subdirector de Funeraria Juan
Pablo II.

Aprobó:



Lic. María Cristina Ross Acedo
Coordinador General de
Operación y Encargada de
Despacho de la Dirección de
Atención a Población Vulnerable
y Centros Asistenciales.