

Pandemia COVID-19: *Acciones implementadas por las empresas de la Industria de Cementerios y Funerarias*

Actualizado: 10 de julio de 2020



**Asociación Gremial Latinoamericana de
Cementerios y Servicios Funerarios**

www.alpar.com.co • aalpar@une.net.co



Asociación Gremial Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios

INTRODUCCIÓN

El brote del COVID-19, declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 30 de enero del 2020, como una emergencia de salud pública de importancia internacional y como pandemia, el 11 de marzo del mismo año, ha generado gran porcentaje de decesos en Asia y Europa, lo que demanda la creación de procedimientos generales para que la Industria de Cementerios y Funerarias en el ámbito global, pueda actuar frente a los servicios que deberá seguir ofreciendo a las familias ante los fallecimientos a causa de la enfermedad, procurando la permanente calidad en el servicio, la seguridad de su personal, de las familias a las que sirven y evitando la propagación del virus.

Esta es una situación nueva para toda la humanidad, en la que diversos sectores deberán implementar acciones. La Industria de Cementerios y Funerarias se acoge a las legislaciones de cada país y además implementa acciones con base en la experiencia y trayectoria de cada empresa y sus directivos, por lo tanto en este documento reunimos las recomendaciones y acciones que las empresas asociadas a ALPAR en América y Europa nos han compartido para que sus colegas en diversos países puedan tomarlas como referencia y aplicarlas a cada realidad y necesidad, siendo un medio de consulta en beneficio del gremio y la comunidad en general.

Es importante señalar que las autoridades de cada país son las que establecen las políticas, normas y reglamentos legales en cuanto a salud pública, por lo que las empresas deben alinearse en primera instancia con éstas y posteriormente, usar la información aquí compartida como una herramienta para complementar sus procedimientos.



Asociación Gremial Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios

FUNERARIAS Y CENTROS DE SERVICIO

- Capacitar debidamente a todo el personal sobre las medidas que debe tomar en cuanto a aseo y protocolos de operación.
- Estricta supervisión al uso de los implementos de protección personal por parte de los colaboradores.
- Reducir al máximo el contacto físico con las familias que han sufrido una defunción, acudir a la tramitación vía telefónica y por medios virtuales.
- Ubicar dispensadores de alcohol en gel y jabón para el lavado de manos.
- Informar a los clientes las medidas preventivas y exigir el uso de tapabocas y guantes para todos los visitantes.
- Trasladar los cuerpos solo con carroza fúnebre, sin autos de acompañamiento.
- Implementar el seguimiento GPS a las carrozas.
- Algunos países han suspendido las velaciones y ceremonias en sus funerarias, por lo tanto el cuerpo debe trasladarse del lugar de fallecimiento hacia el destino final.
- Lo recomendado es no realizar velaciones, ni cortejos. En caso de realizarlas, su duración máxima de 4 horas y con un máximo de 15 personas presentes, en algunos países se reduce a 5 personas el número de visitantes.
- Evitar el ingreso de niños y adultos mayores a las funerarias.
- Sólo estarán a la disposición del público visitante botellas de agua.
- No se permitirá brindis de alimentos.
- Suspender las velaciones en domicilio.
- Implementar planes de sanitización en las sedes y carrozas después de cada servicio.
- Ajustar al máximo el stock disponible de cofres, químicos, urnas y demás insumos.
- Ante la imposibilidad de publicar obituarios o enviar flores, ofrecer donaciones a obras sociales.
- Ofrecer a las familias la posibilidad de realizar un homenaje en honor a sus seres queridos posteriormente en el lugar que deseen.
- Cancelar talleres de duelo y demás actividades que requieran convocatoria de público.
- Implementar el servicio de apoyo psicológico por medio de teleconferencia para las familias que lo deseen. También seminarios a través de plataformas virtuales sobre consejos ante diversas pérdidas.
- “Obituario en línea”, que se comunica a través de las redes sociales y cuyo fin es que los familiares y amigos puedan compartir sus condolencias y saludos.¹
- No se generará recargo alguno por retrasos en pagos de cuotas mensuales, ni estarán vencidas las cuotas durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria.¹

¹ Información actualizada el 31 de marzo de 2020



Asociación Gremial Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios

- Se aplicará un 10% de descuento en el pago de las cuotas mensuales para quienes deseen continuar al día con sus pagos.²
- Los grupos que tengan fallecimientos por COVID-19 y su plan aún no tenga la antigüedad requerida para tener la prestación del servicio funerario, tendrán el servicio cubierto en su totalidad desde el primer día de afiliación.²
- Eliminar la colocación de pódium, micrófonos y bocinas, durante el protocolo de despedida.³
- Solicitar a todas las personas que asistan a velaciones y ceremonias, que presenten su documento de identidad para llevar un registro con todos los datos y tener un mayor control sobre la asistencia a los servicios, pudiendo colaborar con las autoridades en la identificación de personas expuestas, si llegara a presentarse un contagio.⁴
- En el caso que asistan personas extranjeras a velaciones y ceremonias, verificar la fecha de ingreso al país.⁴
- Adecuar las salas de velación para que las personas asistentes puedan estar entre 1,5 y 2,0 metros de distancia.⁴
- Establecer una zona única como área de desinfección para realizar los procesos de limpieza, descontaminación y eliminación física de materias orgánicas, que puedan estar presentes en los vehículos, trajes y elementos de protección personal.⁴
- Motivar con el descuento de un 10% a todos los clientes que paguen mediante tarjetas de crédito y/o transferencias bancarias, para evitar visitas a oficinas o el envío de cobrador a residencias.⁵
- Diseñar planes exequiales integrados, sin uso de capillas, para facilidades a las familias.⁵
- Aplicar descuentos a las familias que ya tienen su plan funerario adquirido y pagado, pero que por alguna razón no pueden utilizar las capillas de velación.⁵

² Información actualizada el 31 de marzo de 2020

³ Información actualizada el 6 de abril de 2020

⁴ Información actualizada el 21 de abril de 2020

⁵ Información actualizada el 5 de mayo de 2020



Asociación Gremial Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios

CEMENTERIOS Y CREMATORIOS

- Ingresar únicamente por las entradas principales.
- Ubicar kits de limpieza y desinfectantes en puntos estratégicos.
- Durante el tiempo que las personas permanezcan en las instalaciones, deben realizar de forma frecuente el protocolo de lavado de manos, evitar saludos de contacto y protegerse al toser o estornudar.
- Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección en todos los espacios de las instalaciones.
- Las visitas a los cementerios están suspendidas hasta el término de la emergencia sanitaria. En los países donde aún se admiten visitantes, se realiza desinfección de cada propiedad visitada.
- El personal de servicio y vigilancia debe utilizar mascarilla y guantes para interactuar con los participantes en los servicios.
- Restringir el ingreso a un máximo de cinco familiares para cada servicio.
- Establecer que no se puede realizar apertura del féretro en ningún caso.
- Cancelar o reducir la duración de las celebraciones religiosas.
- Optar por la cremación de cuerpos, como método más seguro ante el fallecimiento de una persona por COVID-19.
- Limitar los tiempos del transporte, cremación o inhumación según sea el caso, con el fin de prevenir la exposición de los trabajadores y comunidad en general.
- Los lotes deben ser sellados y cerrados el mismo día del servicio.
- Los invitados y familiares deben permanecer a dos metros de distancia de la propiedad y del personal que está brindando el servicio.
- Las palabras de despedida para el ser querido, las debe realizar solo un integrante de la familia y sin micrófono.
- Suspender las exhumaciones y traslados de restos.
- Toda actividad de construcción está suspendida, tanto en terrenos propios como privados.⁶
- Brindar cremaciones sin costo a familias de escasos recursos que tengan fallecidos a causa de la pandemia.⁶
- Facilidad de adquirir lotes y planes familiares con un 5% de inicial, iniciando el pago de la primera cuota en julio de 2020.⁷
- Extensión a dos años la adquisición de lotes sin interés.⁷
- Recomendaciones para realizar las cremaciones de cuerpos que tengan dispositivos de marcapasos y no se puedan retirar para evitar el contacto:⁷

⁶ Información actualizada el 31 de marzo de 2020

⁷ Información actualizada el 6 de abril de 2020



Asociación Gremial Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios

1. Ubicar el cuerpo en la vagoneta del horno, preferiblemente boca abajo.⁸
 2. Mantener cerrada la compuerta de atizado, durante los primeros 20 minutos de la cremación, con esto se asegura que la cámara de combustión se caliente rápidamente y al explotar el marcapasos, la temperatura sea superior a 53 °C, a la cual se inactiva el coronavirus.⁸
- Se deberá dotar de un kit de embalaje adicional a los vehículos fúnebres, como medida de prevención en caso que el embalaje del cuerpo llegara a sufrir alguna rotura durante el transporte.⁹
 - Disponer de una zona donde el personal que participe en las inhumaciones, pueda ducharse posterior al servicio y antes de retirarse de la empresa.⁹

⁸ Información actualizada el 6 de abril de 2020

⁹ Información actualizada el 21 de abril de 2020



Asociación Gremial Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios

SEDES ADMINISTRATIVAS

- Garantizar la estabilidad laboral.
- Crear un Comité de Emergencia para el análisis de riesgos e implementación de planes de mitigación.
- Realizar capacitaciones para fomentar el autocuidado de todo el personal.
- Implementar medidas de precaución como el uso de gel antibacterial en oficinas, servicios comunes y toma de temperatura al ingresar a las instalaciones.
- Incrementar las medidas de higiene y desinfección al interior de las oficinas.
- Entregar un kit básico a todos los colaboradores: mascarilla, gel antibacterial y guantes.
- Implementar la modalidad de teletrabajo para la mayoría del personal administrativo.
- Fomentar el contacto y reuniones a través videoconferencias, celular, WhatsApp, Facetime y otros.
- Facilitar firmas virtuales y teleconferencia para que el personal de ventas siga visitando virtualmente a familias.
- Promover la realización de pagos en línea, débito automático y a través de plataformas bancarias digitales.
- Redistribuir a los colaboradores en los espacios disponibles para disminuir el número de personas en cada oficina.
- Implementar nuevos turnos de desayuno y almuerzo, para disminuir el número de personas reunidas.
- Reducir la cantidad de personal de operaciones, conservando la calidad de los servicios.
- Implementar turnos y reducción de horarios, garantizando la continuidad de las operaciones.
- Contemplar posibles contrataciones temporales o por servicios, previendo que el personal de operaciones tenga dificultades para presentarse a trabajar.
- Proporcionar transporte privado para el personal de cargos esenciales y promover el auto compartido para evitar el traslado de los colaboradores en transporte público.
- Generar controles de acceso a proveedores y visitantes.
- Habilitar un medio virtual para el envío y entrega de documentación de soporte requerida para la prestación de servicios.¹⁰

¹⁰ Información actualizada el 21 de abril de 2020



Asociación Gremial Latinoamericana de
Cementerios y Servicios Funerarios

LEGISLACIONES VIGENTES SOBRE LA PANDEMIA ESPECÍFICAS PARA LA INDUSTRIA



Argentina



Bolivia



Brasil



Chile



Colombia



Ecuador



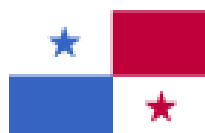
España



Guatemala



México



Panamá



Perú



República Dominicana



Uruguay



Venezuela





Asociación Gremial Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios

ESTE DOCUMENTO SE REALIZÓ CON EL APOYO DE LAS EMPRESAS ASOCIADAS DE ALPAR EN:

Argentina

Jardín del Pilar S.A.

Ramon Oviedo E.M.S.A.

Visión Chivilcoy S.R.L.

Bolivia

Parque de las Memorias

Brasil

SINCEP - Sindicato de
Cemitérios e Crematórios
Particulares do Brasil

Chile

Funeraria Hogar de Cristo

Parque del Recuerdo

Colombia

Corporación Remanso

Funeraria Campos de Paz

Funeraria San Vicente S.A.

La Ofrenda S.A.

Costa Rica

Camposanto La Piedad S.A.

Corporación de Servicios
Múltiples del Magisterio
Nacional

Ecuador

Camposanto Parque de la Paz

La Paz Camposanto y
Servicios Exequiales

El Salvador

Parques y Jardines de
Cuscatlán S.A. de C.V.

Brillat S.A. de C.V.

España

Gestió Integral Cementiris
S.L.

Grupo Mémora

Sortem Delivery

Guatemala

Capillas y Camposanto la
Colina

Señoriales Corporación de
Servicio

México

Desarrollo Urbano de Tepic
S.A. de C.V.

Panamá

Administradora de
Cementerios S.A.

Perú

Asociación Civil San Juan
Bautista

Jardines de la Paz

República Dominicana

Fuente de Luz Memorial Park

Parque Cementerio Puerta del
Cielo

Parque del Prado

Uruguay

Rogelio Martinelli S.A.

Venezuela

Protección Internacional
Venezuela Compañía
Anónima (PROIN Venezuela
C.A.)

Servicios Funerarios Mora
SEMCA, C.A.