**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | 637502-Tanatopraxia. |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 260601021-Trasladar restos mortales de acuerdo con protocolos del servicio y normativa. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 260601021-02-Realizar proceso de traslado inicial, intermedio y/o disposición final del cadáver teniendo en cuenta protocolos del servicio y normatividad vigente.  260601021-03-Verificar condiciones de aseguramiento del cuerpo teniendo en cuenta características del equipo y principios de seguridad.  260601021-04-Implementar acciones de mejora a partir de los resultados de la movilización del cadáver, normativa vigente y los rituales pactados con el cliente. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 4 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Protocolo de traslado restos mortales |
| BREVE DESCRIPCIÓN | El presente componente de formación se desarrolla en torno al traslado de restos mortales. Este es un proceso de vital importancia para dar la despedida final a un ser querido. Durante el proceso se debe cumplir con la normatividad asociada, los requerimientos del cliente, principios de orientación al duelo, manejo de custodia y sobre todo la ética y respeto hacia los deudos. |
| PALABRAS CLAVE | Custodia, duelo, restos mortales, servicio al cliente, traslado. |

| ÁREA OCUPACIONAL | 6 - VENTAS Y SERVICIOS |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

1. **Tabla de contenidos**

**Introducción**

**1. Servicio al cliente**

**2. El duelo**

**3. Cadena de custodia**

**4. Traslado de los restos mortales**

4.1 Traslado inicial

4.2 Traslado intermedio

4.3 Traslado final

4.4 Procesos de traslado relacionados con el COVID-19

**5. Calidad en los procesos y procedimientos**

1. **Desarrollo de contenidos**

**Introducción**

Estimado aprendiz, bienvenido a este momento de aprendizaje relacionado con el proceso el servicio al cliente en el contexto de un traslado de un resto mortal. Antes de iniciar la comprensión del contenido temático intencionado al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes, se debe observar el siguiente recurso educativo.

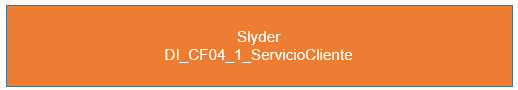


Teniendo claras algunas condiciones para aprender, se debe recordar que el traslado de cadáveres requiere de conocimientos y habilidades previas para brindar una experiencia a los deudos que conlleve a una despedida de su ser querido a partir de sus necesidades y creencias.

* + - 1. **Servicio al cliente**

Pensar en el servicio al cliente en el contexto del sector funerario conlleva a entender la necesidad respecto a la adquisición de un servicio para el traslado de un resto mortal. La atención que realice la organización funeraria tanto de los deudos como al resto mortal, debe implementarse desde los protocolos de bioseguridad hasta el respeto a las emociones de los deudos.

Para prestar un servicio al cliente durante un traslado de un resto mortal es necesario entender qué es un servicio al cliente: ¿qué es para usted un servicio al cliente? ¿Qué características tiene un servicio al cliente en el contexto funerario? Para más información revisar el siguiente recurso educativo.



Hasta aquí se expuso una aproximación a los conceptos que giran en torno al servicio al cliente, los cuales se validan en el sector funerario, pero la prestación de un servicio o selección de un producto lo hace un cliente que está inmerso en diferentes situaciones emocionales, desde la tristeza hasta el odio. El cliente que se acerca a un servicio de traslado de un resto mortal no se caracteriza por su frecuencia en la compra, sino que es un requerimiento transitorio.

Por ello, desde el primer contacto del cliente con la funeraria hasta la finalización del servicio, se debe trabajar para que el deudo se sienta comprendido, valorado, apoyado y acompañado. Esta es la tarea de todo el personal de la funeraria. Algunos aspectos que el cliente funerario espera en todo servicio es obtener información clara y rápida, asesoramiento de los trámites legales necesarios, atención humana y personalizada, un servicio de calidad y profesionalidad e intimidad.

Como ya se ha mencionado, la atención que precisa el cliente de los servicios funerarios es diferente porque no es un cliente voluntario, debido a que no ha decidido buscar algo que necesita y que pueda comparar entre varias empresas. Estos clientes cuentan con características especiales, entre ellas se encuentran:

| Los clientes llegan a la funeraria de una manera precipitada e inesperada, aunque sea un fallecimiento inminente siempre se acude con cierto grado de desorientación. | Los clientes se encuentran en estado emocional complejo, ya que la noticia del fallecimiento de un ser amado es un golpe duro y doloroso. Este estado puede dificultar la realización de algunos trámites, lo que puede provocar que el trato con ellos no sea fácil. | Los clientes pueden ser muy exigentes, por lo regular se busca obtener el mejor servicio, buscando la relación calidad precio. |
| --- | --- | --- |
| Un par de personas de pie  Descripción generada automáticamente con confianza baja | Imagen que contiene hombre, parado, sostener, joven  Descripción generada automáticamente | Imagen que contiene Texto  Descripción generada automáticamente |

Para realizar la atención en un servicio funerario se deben conocer los deseos y las expectativas del cliente, pero para esto se necesita que la empresa funeraria tenga claras sus directrices para así, cumplir con estas necesidades. Por todo lo anterior el personal contará con capacidades básicas en servicio al cliente funerario, como son:

* Seguridad.
* Credibilidad y confianza.
* Comunicación y cortesía.
* Profesionalismo y eficacia.

Todo esto para mostrar respeto hacia el dolor que sufren los clientes, y no solamente es decirlo sino también respetar profundamente sus expresiones de dolor, sus creencias, costumbres y deseos, sin juzgar lo que la familia hace, dice, cree u opina; por eso es de gran ayuda disponer y desarrollar habilidades a la hora de comunicarse y desenvolverse con algunos tipos de personas que están pasando por un momento de estrés e inestabilidad emocional, como lo es la pérdida de ser querido.

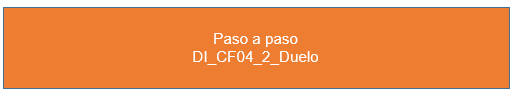
| En esta sección del componente de formación se describieron algunos aspectos relacionados con el servicio al cliente. Con la intención que usted siga construyendo conocimiento en torno a esta temática le sugerimos revisar el texto “Atención al cliente y calidad en el servicio” especialmente las unidades de aprendizaje: importancia de la atención al cliente y la comunicación. Fases en la atención al cliente. Este texto fue escrito por Innovación y Cualificación, S. L., Miguel Ángel Mateos de Pablo Blanco en el año 2019. |  |
| --- | --- |

**2. El duelo**

Tanto el duelo como los sentimientos que se asocian a él, son un factor que se deben de tener en cuenta en el momento de la prestación del servicio del funerario, aunque los trabajadores funerarios no sean los especialistas en el manejo del duelo, sí se deben conocer sus manifestaciones básicas, para brindar y otorgar la ayuda necesaria al cliente. Se preguntará, ¿qué es el duelo? Según Posada (2005), lo define como la respuesta psicológica -sentimiento y pensamiento- que se presenta ante la pérdida de un ser querido. Esta respuesta puede ser subjetiva y depende del sistema mental y emocional de quien lo vive. Las creencias que tenga quien lo sufre, modifica su expresión y desarrollo, haciéndolo más manejable o complejo de tratar en algunos casos. Algunos estados que pueden padecer los deudos ante un descenso de un cuerpo son:

* Sentimientos de dolor, tristeza, ira, nostalgia, sentimiento de soledad y desamparo.
* Cansancio y fatiga.
* Ataques de ansiedad, impulsividad, pérdida del apetito.
* Disminución de interés por el mundo, que lo rodea.

Si bien existen muchas clasificaciones en las fases del duelo, se tomará la perspectiva de Kübler-Ross, E & Kessler, David (2017), para su caracterización. Cada fase es un momento que experimenta cada deudo para superar la pérdida del ser querido. Las fases tienen como objetivo la aceptación de la muerte del ser querido; pero se debe tener en cuenta que cada proceso que un deudo experimenta es distinto y este no tiene que seguir el orden planteado, aunque la primera fase: shock y la segunda fase: reorganización, sí suelen presentarse en este estricto orden. Se invita a identificar las características de cada fase en el siguiente recurso de aprendizaje.



Se habla de diferentes tipos de duelo según el tipo de muerte del ser querido, debido a que son diferentes escenarios y contextos en los que una persona puede fallecer, y estos afectan el proceso del duelo de los sobrevivientes. Estos tipos de muertes son:



Es importante destacar que la forma en cómo se vive el duelo depende de factores como la edad del fallecido, tipo de muerte, relación con el fallecido y por último la ayuda y apoyo que se recibe por parte de los familiares. Existen ciertos cuidados primarios para la atención de los deudos, ¿cuáles son? A continuación se presentan las características que usted debe considerar en un momento de duelo.

| **La escucha**  Escuchar es un acto de identificación de una expresión comunicativa. En caso de duelo, es importante reconocer las emociones y manifestaciones de un deudo: ¿qué siente? | **La comprensión**  ¿Qué quiere decir el deudo? La respuesta que se encuentre a esta pregunta muestra su interés por el mensaje y manifestación de un deudo. | **La empatía**  Si bien la empatía convoca un apoyo a los otros, en el contexto del duelo es su capacidad de ponerse en la situación del deudo y entender sus reacciones. | **El acompañamiento**  Acompañar comienza con la interpretación de las necesidades del deudo, ¿qué necesita para que se sienta apoyado? |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

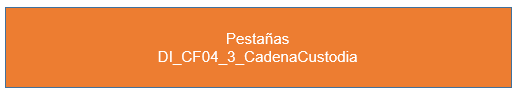
Se debe recordar que las personas no acuden a la funeraria porque así lo desean, lo hacen porque deben darle la despedida a su ser querido, por ello el trato hacia ellos deberá ser con empatía, delicado y sobre todo respetuoso. También debemos tener claro que cada persona es diferente, siente a su manera y por lo tanto, avanza a su ritmo; de igual forma ocurre con el duelo, por esto es importante respetar los tiempos de las diferentes etapas del duelo y entender claramente las características de cada tipo de cliente que acude a una empresa funeraria para brindar la ayuda necesaria.

Reconocemos que la presentación temática relacionada con el duelo merece una revisión desde otros campos del conocimiento como la psicología. Aquí se hizo una descripción grosso modo de este aspecto, sin embargo, seguimos invitándole a la ampliación de esta a partir de la observación del “Cortometraje Duelo”, el cual se encuentra en el material complemetario.

**3. Cadena de custodia**

La Corte Suprema de Colombia, la define como “el conjunto de procedimientos encaminados a asegurar y demostrar la autenticidad de los elementos materiales probatorios y evidencia física” (2013). Este procedimiento es organizado y continuo, en el que el servidor público o privado debe garantizar su correcta manipulación, informando cuándo, cómo y quiénes tuvieron acercamiento o relación con los elementos materiales y material probatorio, hasta que la autoridad correspondiente determine su disposición final.

Existen una serie de requisitos que se deben de conservar y realizar para preservar la autenticidad y capacidad probatoria, ¿cuáles son? En el siguiente recurso educativo se identifican cada uno de ellos.



La Ley 906 del 2004, establece en su artículo 255 la responsabilidad de la cadena de custodia de los servidores públicos que entren en contacto con los elementos materiales probatorios y evidencia física. Es decir, que todos aquellos que entren en contacto con elementos materiales probatorios y evidencia física, son responsables por su recolección, preservación y entrega a la autoridad correspondiente.

En consideración de lo anterior, los funcionarios o personal designado para un traslado de un fallecido, deben custodiar el cadáver y sus pertenencias en el momento de la entrega de posibles elementos probatorios. Para esto el cadáver deberá ser debidamente identificado, preferiblemente haciendo uso de una manilla de identificación; también se tendrá que llevar un registro claro y oportuno sobre las condiciones del cadáver y sus pertenencias, con el fin de documentar todos los procesos y procedimientos que se realizarán hasta su disposición final. Cada empresa podrá implementar sus formatos con el fin de llevar dichos registros.

Estos formatos deben de contar con datos básicos como:

* Nombre del fallecido.
* Número de identificación del fallecido.
* Número del contrato o factura.
* Nombre del responsable del servicio.
* Dirección del responsable del servicio.
* Condiciones del cadáver.
* Inventario pertenencias del cadáver.
* Observaciones de la familia.
* Firma del responsable.

La aplicación de los procedimientos de la cadena de custodia en el proceso de traslado, asegurará que el cadáver y sus pertenencias siempre serán tratadas conforme lo solicitan las autoridades, garantizando así la preservación del cadáver y sus bienes materiales. Por ello, es importante que la cadena no se rompa y siempre esté documentado cada procedimiento realizado, cumpliendo así con su objetivo de integridad y autenticidad.

| En el contexto colombiano existen diferentes literaturas que explican el proceso a seguir en la cadena de custodia. Con la intención que usted desarrolle conocimiento para que explique elementos que debe considerar cuando entra en contacto con elementos probatorios, le invitamos a leer las páginas 10, 11 y 15 del texto “Manual del Sistema de Cadena de Custodia” (2018). |  |
| --- | --- |

**4. Traslado de los restos mortales**

Todo el personal que trabaje con la manipulación, manejo y transporte de un resto mortal, cadáver o restos óseos, debe entender y aplicar diferentes conocimientos durante su manipulación, garantizando la aplicación de los principios de precaución y dignidad humana durante todo el momento de la manipulación del cadáver, desde su recepción hasta su disposición final, y lo más importante, respetar las necesidades familiares, independientemente de su cultura y su religión a lo largo de todas las gestiones realizadas con ellos. Estas actividades de traslado siempre deben estar enmarcadas bajo la planificación.

El traslado de un resto mortal se desarrolla en tres etapas:

1. Traslado inicial.

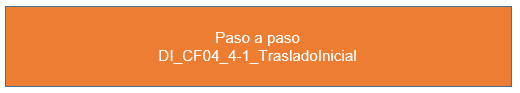
2. Traslado intermedio.

3. Traslado final.

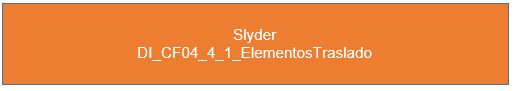
A continuación, se hará una aproximación a cada etapa con el propósito que usted identifique y valore lo que sucede en ella desde los aspectos normativos hasta los protocolos.

**4.1 Traslado inicial**

El traslado inicial es mover un cadáver, ya sean restos humanos o restos óseos, desde el sitio original de deceso (casa, centro hospitalario o morgue) hasta las funerarias, donde se continuará con la prestación del servicio. Este proceso se inicia con la recepción del cadáver una vez realizados los acuerdos con el cliente sobre la prestación del servicio funerario. Para iniciar el traslado inicial se debe:



Luego de realizar la recepción y adecuación del cadáver para el inicio del traslado inicial, el proceso de traslado deberá seguir los siguientes lineamientos (ICONTEC, 2017):



Realizado el traslado, es importante ampliar la información en relación con la desinfección, entendiendo esta como la eliminación de microorganismos patógenos que se encuentran en objetos o material y que visiblemente no es posible percibirlos a simple vista, es por ello, que se necesitan productos más fuertes para que penetren más a fondo y puedan eliminar microorganismos. Algunos de estos productos son: hipoclorito de sodio y amonios cuaternarios. A continuación se puede ver la caracterización de cada uno de estos productos.

Empezando por el hipoclorito de sodio, uno de los desinfectantes más comúnmente usados en el campo funerario. El principio activo de esta solución es la liberación de cloro molecular que al mezclarse con agua genera el ácido hipocloroso; la efectividad de este compuesto se disminuirá por el pH, debido a que actúa mejor en un pH neutro que ácido, la presencia de material orgánica y su nivel de exposición a la luz, Se recomienda realizar su dilución en contenedores opacos.

La medición de la concentración de cloro activo es fundamental para determinar la cantidad del desinfectante a usar, este se mide en partes por millón (PPM) o gramos por litro (gr/l) de modo que 1000 PPM=1 gr/l o lo que es lo mismo 1 PPM = 1 mg/l. Ahora, para hacer la dilución de una solución concentrada de hipoclorito de sodio se utiliza la siguiente ecuación:

**V1 \* C1 = V2 \* C2**

**V1** esel volumen de la dilución madre.

**C1** es la concentración de la dilución madre**.**

**V2** es el volumen de la disolución final o diluida.

**C2** es la **c**oncentración de la disolución final o diluida.

El último producto son los amonios cuaternarios, sus propiedades son antimicrobianas, de manera que proporciona soluciones fungicidas, bactericidas y viricidas al mismo tiempo, sus ingredientes activos generalmente son considerados menos tóxicos que el cloro y los fenólicos, y menos dañinos para el medioambiente y la salud humana que otros desinfectantes de uso habitual, porque sus moléculas tienen gran habilidad para sobrevivir al proceso de remoción de patógenos, lo que conlleva a eliminar un número mayor de microorganismos utilizando cantidades menores de solución desinfectante.

La desinfección del vehículo, insumos y elementos usados durante el proceso de traslado deberá basarse en las especificaciones del fabricante, para evitar posibles daños y deterioro en los materiales por mal uso de los agentes desinfectantes.

**4.2 Traslado intermedio**

| Consiste en llevar los restos mortales de la sala de embalsamamiento al sitio de velación o lugar de donde se realizan los rituales de despedida. Estos pueden ser cerca del lugar de fallecimiento, entre ciudades o entre países. | Interfaz de usuario gráfica, Aplicación  Descripción generada automáticamente |
| --- | --- |

Si el destino intermedio es la velación del cadáver, el conductor del vehículo tendrá que:

* Adecuar el lugar el mobiliario de la sala de velación o transportarlo y ubicarlo en el sitio designado por la familia, en caso tal que sea velación en casa.
* Verificar la identidad y estado externo del cadáver.
* Verificación del estado del cofre, urna de cenizas u otro contenedor.
* Si llegase a encontrar un no favorable en estas revisiones, tendrá que tomar acciones correctivas, con el fin de garantizar la correcta presentación del fallecido.
* Hacer entrega del cadáver y el lugar de velación al responsable del servicio.
* Dejar registro escrito de todos los procesos realizados.

La Ley 9 de 1979, menciona en su artículo 529, que cuando se hace un traslado de un resto mortal, el Ministerio de Salud deberá:

a) Determinar los requisitos generales que se deberán cumplir cuando el traslado se haga dentro del territorio nacional y, particularmente, en este mismo caso, aquellos relacionados con la preservación de los cadáveres, teniendo en cuenta los siguientes factores:

1. Causa de muerte, debidamente certificada.
2. Tiempo del traslado con relación a la hora de la muerte.
3. Duración del traslado.
4. Medio de transporte del cadáver.
5. Condiciones climatológicas del lugar de defunción, de las regiones de tránsito y del lugar de destino que puedan influir en el desarrollo de los fenómenos de putrefacción.

b) Determinar de acuerdo con los convenios internacionales existentes los sistemas de preservación de cadáveres cuando su traslado se haga fuera de los límites de la nación.

c) Fijar los requisitos que deberán cumplir las personas y establecimientos autorizables para el embalsamamiento de cadáveres y determinar cuáles son las técnicas más adecuadas;

d) En concordancia con los convenios internacionales, establecer las condiciones que, en cuanto a número, material de fabricación y hermetismo deberán llenar los ataúdes y los embalajes de estos cuando el traslado se haga fuera del país.

e) Determinar los requisitos que deberán reunión los vehículos destinados al transporte de cadáveres.

f) Establecer los requisitos de orden sanitario que se deberán llenar ante los consulados de la nación para que estos puedan autorizar el trámite hacia el país, reglamentado la constatación correspondiente por parte de las autoridades sanitarias.

| Cuando se realiza un traslado con motivo de repatriación, se seguirán los lineamientos del Acuerdo Internacional sobre el transporte de cadáveres dado Berlín en 1937, donde se establecen una reglamentación para que los diferentes países adscritos a este acuerdo acepten la entrada, o el paso en tránsito por sus respectivos territorios, de los cadáveres de personas fallecidas en el territorio de alguno de los demás países. Entre sus disposiciones generales se dicta que, sin importar la vía de transporte, ni las condiciones de los cadáveres se necesita un permiso de tránsito especial donde claramente se encuentre especificado: nombres completos, edad, lugar, fecha y causa de fallecimiento, todo esto expedido por la autoridad competente del lugar del fallecimiento. | Interfaz de usuario gráfica  Descripción generada automáticamente con confianza media |
| --- | --- |

También se deberá adjuntar el acta de defunción y testimonios oficiales que determinen que el transporte no representa un riesgo para la salud pública y que las condiciones necesarias de embalaje cumplen con los requisitos. El embalaje de los cadáveres para el traslado debe realizarse con materiales impermeables, que sean resistentes y absorban cualquier filtración de líquido y generación de olores, aclarando las características de adentro hacia fuera. Estos son:

| **Primer ataúd**  Uso de un ataúd no reutilizable, ya que está en contacto con el cuerpo, de material no impermeable, a prueba de filtraciones y que garantice un cierre hermético y sobre todo resistente a la manipulación. | **Material absorbente**  Material cuya función es la retención de líquidos que pudiesen salir del cuerpo y quedar atrapados en el primer ataúd. Este material se encuentra entre el primer y segundo ataúd, no se permite el uso del aserrín de madera. | **Segundo ataúd**  Elaborado en un material resistente, de fácil limpieza y desinfección, a prueba de filtraciones y que sirve para contener el ataúd número uno y protegerlo del medio circundante. | **Recubrimiento final**  Es revestir el segundo ataúd con un material resistente (cartón grueso de alto calibre y asas de sujeción) que permita su manipulación por parte de las aerolíneas y su personal. |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

Dentro de las actividades de inspección, vigilancia y control realizadas por la autoridad sanitaria, está la verificación de las condiciones de embalaje, inspección física y los requerimientos documentales. Una vez se cumpla con lo anteriormente descrito, se expedirá la autorización para la salida del territorio nacional, si por el contrario se realiza es la salida, se deberá expedir un salvoconducto.

La inspección física será realizada por la autoridad competente, para este caso la autoridad de sanidad portuaria, y consiste en una inspección visual de las condiciones de embalaje del cadáver (que no exista deformidades, hundimientos, roturas, humedad u olores) antes de realizar el ingreso al medio de transporte. Los documentos requeridos para el ingreso del féretro y los cuales deberán estar acompañados de las autorizaciones consulares, sanitarias y policiales expedidas en el lugar de fallecimiento, son:

* Autorización de salida del cadáver o los restos óseos, expedida por el país de origen y debe contener los datos que a continuación se mencionan, nombres y apellidos completos, edad, lugar del nacimiento y de fallecimiento, hora y fecha en que se produjo el deceso, medio de transporte usado, fecha de salida del cadáver del país y destino final, nombre del aeropuerto de entrada en Colombia y ciudad.
* Permiso de traslado, otorgado por la autoridad judicial si la muerte fue violenta.
* Registro civil de defunción.
* Licencia de exhumación, certificado de defunción y licencia de inhumación.
* Declaración de embalsamamiento y embalaje, certificando el proceso realizado, detallando forma y método en el que se realizó el proceso de preparación del cadáver, hora y fecha del procedimiento, cantidad y forma de los embalajes empleados para el transporte del cadáver.
* Certificado que el ataúd sólo contiene el cadáver en cuestión, deberá estar firmado por quien responda por este procedimiento y contar con los datos de la funeraria.

Para el envío de cadáveres y restos óseos al exterior, o sea, para su salida, la autoridad sanitaria certifica que el cadáver y su ataúd cumplen con los requisitos sanitarios exigidos por el país de destino, para esto se requiere contar con la siguiente documentación: 1. Certificado de defunción; 2. Registro civil de defunción; 3. Licencia de inhumación o cremación, que aclare el del destino final del cadáver; 4. Declaración de embalsamamiento y embalaje; 5. Licencia de exhumación, si es el caso del transporte de restos óseos y 6. Autorización para el traslado otorgado por el país de destino y que tiene que ser tramitado ante el consulado, embajada o representación diplomática. Por último, si el existiese en tránsito de cadáveres y restos óseos por el país, se contará con:

* Certificado de defunción y registro civil de defunción.
* Licencia de inhumación o cremación.
* Declaración de embalsamamiento y embalaje.
* Licencia de exhumación.

**4.3 Traslado final**

| El traslado final corresponde al uso de una carroza o coche fúnebre para transportar el cuerpo desde el lugar del funeral-velación hacia el lugar de despedida ceremoniosa según la religión o decisiones de la familia y posteriormente al cementerio u horno de cremación, donde se realizará el entierro, disposición o cremación de los restos. También será aplicable la definición de traslado final al procedimiento de restos óseos o entrega de cenizas, pertenencias, documentos e implementos a la persona responsable del servicio. | Edificio en frente de un coche  Descripción generada automáticamente |
| --- | --- |
| Imagen que contiene coche, alimentos, hombre, parado  Descripción generada automáticamente | En este traslado se deberá tener especial cuidado con el ataúd y la forma de conducción, para así evitar accidentes que afecten la finalización del servicio funerario. Los aspectos para considerar son:  1. El desfile mortuorio que circule por vía urbana debe desplazar a una velocidad mínima de 30 km/hora y hacerlo por el carril derecho de la vía.  2. El ataúd o la urna de las cenizas deben estar correctamente aseguradas dentro del vehículo fúnebre, para esto se utilizara un tope de seguridad que estará anclado a la base del carro.  3. Se verificará el desarrollo de las honras fúnebres según lo planificado. |
| La realización de los procesos de traslado de un cadáver no debe tomarse a la ligera porque lleva consigo la importancia y representación de darle al difunto sus últimos cuidados en esta tierra, por lo cual en muchos ritos funerarios constituye que el cuerpo cumple su retorno, representando un alivio al dolor de aquellos quienes han perdido a un ser querido. Al final este es el propósito más importante dentro de los traslados, siendo contemplados como una forma de reconstruir los vínculos desgarrados y afirmar la continuidad de la vida de las personas que han perdido un ser querido. | Imagen que contiene pasto, exterior, persona, camión  Descripción generada automáticamente |

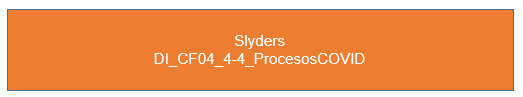
**4.4 Procesos de traslado relacionados con el COVID-19**

El proceso de traslado de una persona fallecida por el COVID-19 debe realizarse con especial cuidado y sobre todo siguiendo los lineamientos de bioseguridad establecidos para prevenir y salvaguardar la salud personal y pública, debido a que este virus puede sobrevivir durante varios días en superficies húmedas y frías. Para esto se debe recurrir al uso de desinfectantes que puedan neutralizar este agente patógeno.

Algunos de los principios generales para la gestión de cadáveres infectados con COVID-19 son en primer lugar la gestión de cadáveres, con casos confirmados o sospechosos por COVID-19, la evaluación preliminar y realizar el análisis de los riesgos. En segundo lugar, el personal encargado del transporte de estos cuerpos debe estar especialmente entrenado. En tercer y último lugar, los procedimientos realizados deben limitar la exposición al virus para así prevenir la propagación de este y respetar la dignidad de la persona fallecida durante todo el proceso. Así si llegase a existir prácticas culturales que sean incompatibles con estas las medidas necesarias, se debe hacer lo necesario para que la familia entienda y acepte estas medidas.

| Las personas que participen en la manipulación física de los cuerpos de las personas fallecidas por la COVID-19 deben de tomar precauciones en la manipulación de cadáveres con COVID-19 para evitar un posible contagio. Observa el siguiente video titulado “Equipo de protección personal”, donde se explican métodos para la apropiada manipulación de personas fallecidas por el COVID 19. |  |
| --- | --- |

Adicional a lo mencionado, dentro de las actividades de los prestadores de servicios de salud y de los servicios funerarios en el marco de las personas fallecidas por el COVID-19, deberán notificar la muerte de forma inmediata a la Secretaría de Salud y al Instituto Nacional de Salud (INS), usando la ficha epidemiológica 348 Infección Respiratoria Aguda (IRA) y posteriormente realizar el aislamiento de cadáver en el mismo sitio de defunción, utilizando los elementos de protección personal y seguir procedimientos de bioseguridad. Para este procedimiento se seguirán los siguientes pasos:



La seguridad y salud de las personas que intervienen en la gestión de cadáveres es una prioridad. Por ello se debe de proporcionar equipos de protección personal y capacitación adecuada para la realización de un proceso ajustado a las directrices para el manejo de cadáveres con el COVID-19. Todas estas medidas deben demostrar respeto hacia sus familiares y comunidades afectadas, y contemplando consideraciones especiales para sus prácticas y rituales culturales y religiosos.

**5. Calidad en los procesos y procedimientos**

La excelencia de las empresas viene directamente relacionada con la capacidad de reconocer y mejorar sus errores, y esto se produce cuando la organización aprende de sí misma, en otras palabras, cuando realiza la planificación de su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante en el que se desenvuelve; para todo esto se necesitará la creación de un proceso de gestión de calidad. Al hablar de **gestión de la calidad**, se está hablando de las acciones y herramientas que cumplen como objetivo principal evitar posibles errores en los procesos de producción y en los productos o servicios obtenidos, garantizando así la calidad del proceso para obtener el producto. Por ello estos errores deben de evitarse antes de que ocurran, de ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una empresa.

Por esta razón, se debe implementar una gestión de calidad adecuada en la empresa, que esté enfocada en evaluar continuamente el proceso de producción de modo no solo de identificar desaciertos sino de adelantarse a ellos, logrando así establecer una cultura empresarial de mejora continua.

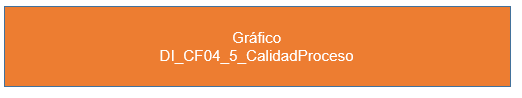
Dentro de la gestión de calidad se puede evidenciar que el 90 % de los defectos o problemas de calidad son generados por los propios procesos y no por el personal**.** Por esto los procedimientos se deben mejorar teniendo en cuenta las opiniones de los operadores, estableciendo una buena comunicación empresarial para lograr productos o servicios de calidad que logren ser competitivos en el mercado.

La Norma ISO 9001 (ICONTEC, 2015) trata de establecer los requisitos, normas y estándares que deben cumplirse, para certificar que una organización tiene un sistema de calidad de acuerdo con las normas que se contemplan garantizando que el resultado final será el mejor para los clientes, al mismo tiempo realizar la simplificación de los procesos. Para ello se establecen procedimientos para su ejecución durante la etapa productiva, definiendo su estructura, actividades y recursos a usar.

En el sistema de gestión de calidad, se realizan procesos y/o subprocesos para la mejora de los servicios, pero en algunas ocasiones se generan errores o situaciones las cuales deben ser identificadas, analizadas y eliminadas ya que pueden causar No conformidades dentro de dicho proceso. Para esto se determinarán diferentes acciones, estas son:

| **Acciones correctivas**  Estas son acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. | **Acciones preventivas**  Son las acciones tomadas para eliminar la causa de una situación a mejorar, una situación potencialmente no deseable o un riesgo. |
| --- | --- |
|  |  |

A partir de la gestión de calidad se crea un procedimiento el cual se denomina plan de mejora. En términos simples un plan de mejora es una secuencia de pasos y acciones orientadas a optimizar los resultados de un proceso interno. Las empresas deben de idear un plan de mejora continua para cumplir a cabalidad el objetivo de la gestión de calidad. Existen varias herramientas de mejora, entre ellas el Círculo de Deming que contiene los elementos básicos de cualquier proceso de mejora. Observa el siguiente recurso de aprendizaje para identificar los aspectos que componente la herramienta mencionada.



Implementar un proceso de gestión de calidad es una herramienta valiosa, y en el contexto del sector funerario guía a las organizaciones en la búsqueda de la reingeniería e innovación de sus procesos para optimizar sus procesos y lograr objetivos favorables que permite tener de una manera organizada, priorizada y planificada las acciones de mejora en cuanto a el traslado de un resto mortal y todos los servicios que conlleva este. Hasta aquí se ha hecho una aproximación a algunas temáticas necesarios la prestación de un servicio al cliente en el marco de un traslado de un resto mortal. Al reconocer que existe más información que cada día se está actualizando, se invita a estar atentos a los contenidos que surgen en el contexto del sector funerario.

1. **Actividades didácticas (opcionales si son sugeridas)**

| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| --- | --- |
| Nombre de la Actividad | ¿Cuál es el complemento del otro? |
| Objetivo de la actividad | Reconocer la comprensión de conceptos desarrollados por el aprendiz durante el componente de formación. |
| Tipo de actividad sugerida |  |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | Anexo\_CF04\_ActividadDidactica |

1. **Material complementario**

| Tema | Referencia APA del Material | Tipo de material  (Video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del Recurso o  Archivo del documento o material |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Duelo | Meza Dávalos, E; García, Silvia; Torres Gómez, A; Castillo, L. Sauri Suárez, S; Martínez, S. (2008). El proceso del duelo. Un mecanismo humano para el manejo de las pérdidas emocionales. *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas.* Vol. 13, núm. 1, enero-marzo, 2008, pp. 28-31. Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado  México. <https://www.redalyc.org/pdf/473/47316103007.pdf> | Texto Digital | <https://www.redalyc.org/pdf/473/47316103007.pdf> |
| Renedo, P. (2021). *Cortometaje DUELO.* [Video] Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=UR1JfYA0zHQ> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=UR1JfYA0zHQ> |
| 4.4 Procesos de traslado relacionados con el COVID-19 | Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2020). *Orientaciones para el manejo, traslado y disposición final de cadáveres por covid-19.* <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPG08.pdf> | Texto digital | <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPG08.pdf> |

1. **Glosario**

| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| --- | --- |
| Cadáver | Cuerpo humano sin vida, cuyo deceso debe, para efectos jurídicos, estar certificado previamente a su inhumación o cremación por un médico o funcionario de salud competente. |
| Cremar | Acción de reducir a cenizas cadáveres, restos humanos o restos óseos u órganos y/o partes humanas por medio de la energía calórica. |
| Embalar | Disposición del cadáver dentro de cubiertas-camillas para ser transportado, utilizando los elementos necesarios para resguardar su identificación y manipulación; con el fin de garantizar la integridad de los mismos durante su transporte. |
| Inhumar | Acción de enterrar en los cementerios cadáveres, restos óseos y partes humanas. |

1. **Referencias bibliográficas**

Corte Suprema de Justicia de Colombia (2013). Cadena de Custodia-Concepto, finalidad conformación y forma de realizar la cadena de custodia. <https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/relatorias/pe/spa/CONCEPTO.pdf>

Fiscalía General de la Nación. (2018). Manual del Sistema de Cadena de Custodia. <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/MANUAL-DEL-SISTEMA-DE-CADENA-DE-CUSTODIA.pdf>

ICONTEC (2015). Sistema de Gestión de la Calidad- NTC-ISO 9001. <https://e-collection-icontec-org.bdigital.sena.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=en-US&Q=18DA2EE329823ACFD353E72B04A3271B2B1DA961E0A07526&Req=>

ICONTEC (2017) Norma técnica colombiana NTC 5840. <https://e-collection-icontec-org.bdigital.sena.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-ES&Q=AF60935720F13C6466C0297B7F80FF16&Req=>

Innovación y Cualificación, S. L. y Pablo Blanco, M (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. <https://www-ebooks7-24-com.bdigital.sena.edu.co/?il=13304>

Kübler-Ross, E y Kessler, D. (2017). Sobre el duelo y dolor. Ediciones Luciérnaga.

Ley 906 de 2004 [Congreso de Colombia]. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. (Corregida de conformidad con el Decreto 2770 de 2004). <https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_906_2004.pdf>

Ley 9 de 1979 [Congreso de Colombia], Por la cual se dictan Medidas Sanitarias. <https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf>

Medina, W. D. (2009). Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis. Madrid: Diaz de Santos. <https://issuu.com/librospdfgratis/docs/calidad__productividad_y_competitividad_409>

Meza Dávalos, E; García, Silvia; Torres Gómez, A; Castillo, L. Sauri Suárez, S; Martínez, S. (2008). El proceso del duelo. Un mecanismo humano para el manejo de las pérdidas emocionales. Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas. Vol. 13, núm. 1, enero-marzo, 2008, pp. 28-31. Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado México. <https://www.redalyc.org/pdf/473/47316103007.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (2020). Orientaciones para el manejo, traslado y disposición

Final de cadáveres por covid-19. <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPG08.pdf>

Montoya, César y Boyero, Martín (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Revista Científica “Visión de futuro”. Volumen 17, número 1. Argentina. pp. 130-151. <https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=250&Itemid=58>

Pérez, V. (2016). Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. <https://www.academia.edu/8910048/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_ATENCI%C3%93N_AL_CLIENTE_Pautas_para_Garantizar_la_Excelencia_en_el_Servicio>

Posada, S. (2005). El manejo del duelo*.* Grupo editorial Norma.

Rodríguez, D. (2012) ¿Quieres incrementar el nivel servicio al cliente en tu negocio?. [http://www.crecesco.com/2011/10/cual-es-la definición-de-servicio-al.html](http://www.crecesco.com/2011/10/cual-es-la%20definici%C3%B3n-de-servicio-al.html)

Renedo, P. (2021). Cortometraje el duelo. [Video] YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=UR1JfYA0zHQ>

Red Producción de Contenidos Grupo Gestión Curricular SENA. (2021). Equipo de protección personal. [Video] YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=iDnhA8nPFsM&t=1s>

1. **Control del documento**

|  | **Nombre** | **Cargo** | **Dependencia** | **Fecha** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autor (es)** | Lina María Restrepo Zapata | Experta temática | Regional Antioquia - Centro de Servicios de Salud. | Julio 2021 |
| Jhacesiz Mary Hincapié Atehortúa | Instructora (EPC) – Líder desarrollo curricular Servicios Personales | Regional Antioquia - Centro de Servicios de Salud. | Julio 2021 |
| Adriana Maria Bustamante Cataño | Profesional de Diseño y producción curricular | Regional Antioquia - Centro de Servicios de Salud. | Julio 2021 |
| Cristian Metaute Medina | Diseñador Instruccional | Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica. | Agosto 2021 |
| Ana Catalina Córdoba Sus | Revisora Metodológica y Pedagógica | Regional Distrito Capital – Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica. | Agosto 2021 |
| Rafael Neftalí Lizcano Reyes | Asesor pedagógico | Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura. | Agosto 2021 |
| Jhon Jairo Rodríguez Pérez | Diseñador y evaluador instruccional | Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica | Agosto de 2021 |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

**(Diligenciar únicamente si realiza ajustes a la Unidad Temática)**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor (es) |  |  |  |  |  |