

	Recordari Nichos y Urnas	Hoja:	1 de 8
)	Manual de Procedimientos de la Dirección Funeraria	Código:	NRC.Pro.02.10.01
	Gerencia de Sucursal	Revisión:	00
	Procedimiento Operación de Nichos	Fecha de aplicación:	29/Ene/2024

Operación de Nichos

R	E	CO	R	D	Λ	R	8
		NICHO	SYU	RNA	S		

Recordari Nichos y Urnas	Hoja:	2 de 8
Manual de Procedimientos de la Dirección Funeraria	Código:	NRC.Pro.02.10.01
Gerencia de Sucursal	Revisión:	00
Procedimiento Operación de Nichos	Fecha de aplicación:	29/Ene/2024

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos bajo los cuales se ingresan y se retiran las cenizas en los nichos.

II. PERSONAL INVOLUCRADO

Encargada de Nichos/ Mantenimiento

III. POLÍTICAS

Responsabilidad de la Encargada de Nichos:

- 1. Atender las llamadas de los clientes que quieran ingresar o retirar cenizas de acuerdo con el contrato del nicho.
- 2. Verificar su contrato este vigente y este al corriente en el pago del mantenimiento.
- 3. Entregar el formato para el grabado de la placa, verificando que el nombre solicitado coincida con el nombre del finado.
- 4. Verificar que el grabado de la placa este correcta con base en lo registrado en el formato.
- 5. Programar (fecha y hora) el ingreso de cenizas con 48 horas de anticipación y cobrar la apertura y cierre del nicho.
- 6. Solicitar la documentación necesaria para el ingreso de cada una urna por primera vez.
- 7. Para el retiro de cenizas verificar se firme la responsiva y se entregue copia de la identificación oficial del titular o beneficiario registrado, para retiro las cenizas.
- 8. Verificar que la urna retirada corresponda a la solicitada en caso de haber más.
- 9. Hacer el cobro de la apertura y cierre del nicho.
- 10.Si es reingreso de cenizas se debe verificar que sea el titular o beneficiario registrados, autorizados para llevar a cabo dicho proceso, custodio del servicio (quien ingreso las cenizas).
- 11. Elaborar el expediente y su archivo.

Personal de Mantenimiento

12.El Jefe de mantenimiento enviará al personal de mantenimiento con la herramienta necesaria para el retiro de la los tornillos y de la placa para enviarla a garbar.

ALCIS.Pro.04.25.01	ALCIS.For. 04.25.02



	Recordari Nichos y Urnas	Hoja:	3 de 8
9	Manual de Procedimientos de la Dirección Funeraria	Código:	NRC.Pro.02.10.01
	Gerencia de Sucursal	Revisión:	00
	Procedimiento Operación de Nichos	Fecha de aplicación:	29/Ene/2024

13.Una vez que la placa ha sido grabada, se coloca en la ubicación correspondiente a su contrato y teniendo la fecha y hora del depósito de las cenizas para retirarla y cerrarla.



Recordari Nichos y Urnas	Hoja:	4 de 8
Manual de Procedimientos de la Dirección Funeraria	Código:	NRC.Pro.02.10.01
Gerencia de Sucursal	Revisión:	00
Procedimiento Operación de Nichos	Fecha de aplicación:	29/Ene/2024

IV. DESCRIPCIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento Operación de Nichos					
Actividad	Cliente	Encargada de Nichos	Personal de Mantenimiento		
Inicia Procedimiento	Inicio				
 Ingreso 1.1. El cliente puede llamar al Call Center, Gerencia de Sucursal o al Consultor de ventas para solicitar el ingreso de cenizas a su nicho contratado. 1.2. La llamada es canalizada a la Encargada de Nichos, quien indica al cliente la documentación que se requiere para el ingreso de las cenizas al nicho: 1.2.1.Copia de título del nicho. 1.2.2.Copia de carátula de contrato. 1.2.3.Identificación del titular o custodio de las cenizas. 1.2.4.Acta de defunción del finado. 1.3. La encarga de Nichos debe verificar con los comprobantes de pago que el cliente esta al corriente en los pagos del mantenimiento del nicho. 1.4. La Encargada de Nichos le indica al cliente que debe estar colocada la placa en la urna con el nombre del ser querido (de acuerdo con el modelo de la urna). 1.5. Entrega o envía el formato de grabado de placa del nicho al cliente. 1.6. Solicita al personal de mantenimiento que retire la palca para enviar al proveedor a grabar con una copia del formato de grabado de placa de nicho autorizada. 1.7. Programa la fecha y hora para el ingreso de las cenizas con el cliente, una vez que se confirma con el proveedor la fecha de entrega de la placa grabada. 1.8. Notifica la fecha y hora de ingreso de cenizas al personal de mantenimiento para que retire y coloque la placa del nicho en esa fecha. 1.9. El personal de mantenimiento debe presentarse 30 minutos antes de la cita, con las herramientas necesarias para el retiro de la placa. 1.10. Una vez que el cliente llega con el pago de la apertura del nicho y se procede a indicar la ubicación de su nicho. 		2 4 4 5 5 6 6 7 7 8 8	9		



Recordari Nichos y Urnas	Hoja:	5 de 8
Manual de Procedimientos de la Dirección Funeraria	Código:	NRC.Pro.02.10.01
Gerencia de Sucursal	Revisión:	00
Procedimiento Operación de Nichos	Fecha de aplicación:	29/Ene/2024

Procedimiento Operación de Nichos					
Actividad	Cliente	Encargada de Nichos	Personal de Mantenimiento		
 1.11. Se le da un tiempo para que se despida entre 10 y 20 minutos para que el personal de mantenimiento proceda a cerrar el nicho. (siempre y cuando no exista una ceremonia religiosa 45 min. máximo). 1.12. La encarga de Nichos elabora un expediente que debe llevar la siguiente documentación: 	1				
 1.12.1. Copia de título de propiedad 1.12.2. Copia de carátula de contrato 1.12.3. INE del titular 1.12.4. Acta de defunción del ser querido 1.12.5. Opcional boleta de cremación 1.12.6. Formato para realizar el grabado de placa 1.12.7. Copia a los formatos de pago (cotejado con el original) 1.12.8. Copia de los pagos de mantenimiento (cotejado con el original) 1.12.9. Formatos de apertura y cierre 1.12.10. Florero (opcional) Comprobante de pago en caso de adquirirlo. 		Fin			
Fin del Procedimiento de Ingreso.					
2. Retiro de cenizas					
 El cliente puede llamar al Call Center, Gerencia de Sucursal o al Consultor de ventas para solicitar el retiro de cenizas del nicho contratado. 	2.1				
2.2. Se le comunica con la encargada de Nicho quien le indica que para el retiro de cenizas será necesario presentar:		2.2			
2.2.1.Copia de carátula de contrato2.2.2.Identificación del titular o custodio de las cenizas.2.2.3.Acta de defunción del finado.2.2.4.Carta responsiva para el retiro de cenizas. (Se le entrega en la Sucursal)		2.3			
2.3. La encarga de Nichos debe verificar con los comprobantes de pago que el cliente está al corriente en los pagos del mantenimiento del nicho.					
2.4. Programa la fecha y hora para el retiro de las cenizas con el cliente.		2.4			
2.5. Notifica la fecha y hora de retiro de cenizas al personal de mantenimiento para que retire y coloque la placa del nicho.			2.5		



Recordari Nichos y Urnas	Ноја:	6 de 8
Manual de Procedimientos de la Dirección Funeraria	Código:	NRC.Pro.02.10.01
Gerencia de Sucursal	Revisión:	00
Procedimiento Operación de Nichos	Fecha de aplicación:	29/Ene/2024

Procedimiento Operación de Nichos					
Actividad	Personal de Mantenimiento	Encargada de nichos	Cliente		
2.6. El personal de mantenimiento debe presentarse a la hora de la cita, con las herramientas necesarias para el retiro de la placa. 2.7. Al arribo del cliente la Encargada de los Nichos da el formato	2.6				
Responsiva de retiro de cenizas y verifica su identificación. 2.8. El cliente debe presentar el pago de la apertura del nicho y se procede llevar a la ubicación del nicho la titular para el retiro de las cenizas.		2.7	2.8		
2.9. La Encargada de nichos saca una copia del pago para ingreso al expediente.		2.9			
2.10. La encargada de nicho debe verificar si hay más de una urna y se retire la requerida en el formato de carta responsiva y corresponda el nombre con el Acta de Defunción.		2.10			
2.11. Una vez que se retira el cliente, se procede a cerrar el nicho.					
Fin del Procedimiento de retiro de cenizas	2.11 Fin				



	Recordari Nichos y Urnas	Hoja:	7 de 8
)	Manual de Procedimientos de la Dirección Funeraria	Código:	NRC.Pro.02.10.01
	Gerencia de Sucursal	Revisión:	00
	Procedimiento Operación de Nichos	Fecha de aplicación:	29/Ene/2024

V. REGISTROS

Nombre del registro	Medio de Almacenamiento	Clasificado por	Tiempo de retención	Protección	Disposición
Bitácora de control de ingresos y egresos NRC.For.02.10.01	Oficina de Nichos	Fecha	La anterior a la que se esta usando	Engargolado Oficina de Nichos	Destrucción
Autorización de grabado de placa NRC.For.02.10.02	Nombre del finado	Fecha	Vigencia del contrato	Expediente Oficina de Nichos	Destrucción
Autorización de Ingreso de urna con cenizas al nicho NRC.For.02.10.03	Nombre del finado	Fecha	La anterior a la que se está usando	Expediente Oficina de Nichos	Destrucción
Carta responsiva de retiro de cenizas NRC.For.02.10.04	Nombre del finado	Fecha	Solo es transitorio	Expediente Oficina de Nichos	Destrucción

VI. GLOSARIO	Cenizas: residuos resultantes del proceso de cremación de cadáveres, restos humanos y restos humanos áridos o cremados; Cremación: proceso de incineración de un cadáver, restos humanos o restos humanos áridos Custodio: persona física que se presenta como interesada del cadáver, restos humanos o restos humanos áridos o cremados; Nicho: espacio destinado al depósito de restos humanos áridos, cremados o triturados Restos humanos cremados: cenizas resultantes del proceso de la cremación de un cadáver, de restos humanos o de restos humanos áridos;
--------------	--



	Recordari Nichos y Urnas	Hoja:	8 de 8
į	Manual de Procedimientos de la Dirección Funeraria	Código:	NRC.Pro.02.10.01
	Gerencia de Sucursal	Revisión:	00
	Procedimiento Operación de Nichos	Fecha de aplicación:	29/Ene/2024

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Internos	Código	Nombre del documento
	N/A	N/A

	Externos	Nombre del documento
		Reglamento de Cementerios, Crematorios y Servicios Funerarios en la Ciudad de México

VIII. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto o sección del documento	Resumen y motivo del cambio	
N/A	N/A	N/A	

Andrea Moreno	Gerente Comercial	Director Funerario	C,E,O.
Encargada de Nichos	Jose Luis Mendoza	Lic. Manuel Ramírez	Lic. Oscar Padilla
Elaboró		Revisó	Aprobó

ALCIC Dec 04 05 04	
ALCIS.Pro.04.25.01	ALCIS.For. 04.25.02