

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Elaboración manuales de normas y procedimientos del
cementerio privado El Cielo**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Jorge Francisco Gordillo Ramos

Guatemala, Mayo 2014

**Elaboración manuales de normas y procedimientos del
cementerio privado El Cielo**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Jorge Francisco Gordillo Ramos

Lic. Federico Robles (**Asesor**)

M. Sc. Gabriela Corado (**Revisor**)

Guatemala, Mayo 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M. .A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Vice Decano

M Sc. Ana Rosa Arroyo

Coordinadora

**Tribunal que practico el examen general
de la Práctica Empresarial Dirigida**

Licda. Evelyn Arroyo

Examinadora

Lic. Erick Sigüenza

Examinador

M Sc. Elio Nuñez

Examinador

Lic. Federico Robles

Asesor

M. Sc. Gabriela Corado

Revisora

REF.:C.C.E.E.0026-2014-ACA-

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 29 ABRIL DEL 2014

De acuerdo al dictamen rendido por licenciado Federico Robles de la Roca, tutor y M. Sc. Gabriela Corado, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada "ELABORACIÓN MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CEMENTERIO PRIVADO EL CIELO". Presentada por el estudiante Jorge Francisco Gordillo Ramos, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 976 de fecha 15 de marzo del 2,014; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administrador de Empresas, en el grado académico de Licenciado.



Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Guatemala, 11 de enero del 2014

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que la Práctica Empresarial Dirigida –PED- con el tema **“Elaboración Manuales de Normas y Procedimientos del Cementerio Privado El Cielo”**, presentado por el estudiante: Jorge Francisco Gordillo Ramos, previo a optar al grado Académico de **“Licenciado en Administración de Empresas”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 85/ 100 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.



Lic. Federico Robles de la Roca
Tutor

Guatemala, 22 de febrero del 2014

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores

En virtud de que la Práctica Empresarial Dirigida –PED- con el tema **“Elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos del Cementerio Privado El Cielo”**, presentado por el estudiante: **Jorge Francisco Gordillo Ramos**, previo a optar al grado Académico de **“Licenciatura en Administración de Empresas”** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente,



M. Sc. Gabriela Corado
Revisor



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 554.2014

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante Jorge Francisco Gordillo Ramos, con número de carné 201300434 aprobó con 79 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día quince de marzo del año dos mil catorce.

Para los usos que el interesado estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los ocho días del mes de abril del año dos mil catorce.

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico



Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General



Claudia Pineda
cc. Archivo.

Dedicatoria

- A Dios:** Infinitas gracias por resguardarme, proveerme y guiarme en cada paso que doy en mi vida.
- A mi Madre:** Gracias por el amor, el apoyo incondicional, por insistirme siempre en que me supere, por estar siempre allí, gracias **Mili**.
- A mi Padre:** Por ser parte de mi vida y por su cariño y apoyo.
- A mi Esposa:** Por estar a mi lado siempre y ser una parte fundamental de mi vida, por su dedicación, amor y entrega.
- A mis Hijos:** Por ser el motor que me impulsa a alcanzar nuevos horizontes, por su amor incondicional y por darle tanta alegría a mi vida.
- A mi Tía:** Por ser junto a mi madre, las que me han formado, gracias por tu apoyo y amor.
- A mi Familia:** Por estar siempre a mi lado y apoyarme
- A mis Amigos:** Por su amistad, cariño y apoyo, estando siempre en las buenas y en las malas (Cristi, Lower, Byron)

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Situación actual de la empresa	3
Capítulo 2	7
2.1. Marco teórico	7
Capítulo 3	18
3.1. Planteamiento del problema	18
3.2. Objetivos de la investigación	18
3.3. Alcances y límites de la investigación	19
3.4. Metodología aplicada a la práctica	20
Capítulo 4	23
4.1. Presentación de resultados	23
Capítulo 5	32
5.1. Análisis e Interpretación de los Resultados	32
Conclusiones	34
Recomendaciones	35
Propuesta	36
1. Justificación	37
2. Objetivos	37
3. Base Legal	37

4.	Desarrollo de la propuesta	38
5.	Comunicación de la Propuesta	38
6.	Presentación	38
7.	Resultados Esperados	39
8.	Implementación, Seguimiento y Actualización	39
Manual No. 01 Inhumaciones		41
1.	Objetivo	44
2.	Unidades responsables	44
3.	Base Legal	44
4.	Normas	44
5.	Procedimiento	46
6.	Tiempo de Ejecución	50
7.	Flujograma	51
8.	Glosario	55
9.	Anexos	56
Manual No. 02 Exhumaciones		58
1.	Objetivo	61
2.	Unidades responsables	61
3.	Base Legal	61
4.	Normas	61
5.	Procedimiento	62
6.	Tiempo de Ejecución	66
7.	Flujograma	67
8.	Glosario	70
Referencias Bibliográficas		71
Anexos		73

Ilustraciones

Ilustración No. 1	4
Ilustración No. 2	5
Ilustración No. 3	24
Ilustración No. 4	25
Ilustración No. 5	26
Ilustración No. 6	27
Ilustración No. 7	28
Ilustración No 8	30
Ilustración No 9	31
Ilustración No 10	38
Ilustración No 11	39
Ilustración No. 12	40

Resumen

Para la realización del trabajo de investigación de la práctica empresarial dirigida se seleccionó el tema evaluación de procesos, por razones de confidencialidad se le denominó a la unidad de análisis como Cementerio Privado el Cielo.

En el capítulo 1, se presentó la reseña histórica, estructura organizacional y situación actual así como algunas generalidades, para conocer y tener un panorama mejor de la unidad objeto de investigación.

El marco teórico lo constituye el capítulo 2, el cual incluye los temas que conceptualmente dieron forma al trabajo de investigación y fueron la base técnica para sustentar el análisis de los hallazgos encontrados.

El planteamiento del problema de la investigación se definió en el capítulo 3, el cual de forma estructurada incluye los objetivos generales y específicos, metodología a utilizar, sujetos e instrumentos necesarios para recopilar la información.

Los resultados del trabajo de campo se exponen en el capítulo 4, son presentados de manera gráfica a través de cuadros y matriz de sentido para facilitar la interpretación y análisis de los mismos.

El capítulo 5, contiene la interpretación y análisis de los resultados, que se obtuvieron mediante la comparación de los resultados del trabajo de campo contra la información documental del marco teórico.

Conclusiones se derivaron del análisis de los objetivos de nuestra investigación, los cuales se confrontaron contra los resultados obtenidos, dicha comparación estableció los puntos de mejora dentro de los procesos que se realizan.

La propuesta se basa en la estandarización de los procesos operativos que se realizan dentro del cementerio, esto se realiza mediante la implementación de manuales de normas y procedimientos, en donde se establece el actuar de cada uno de los involucrados durante la prestación de los servicios.

Introducción

El cementerio cuenta con varios años de funcionamiento en el mercado ofreciendo productos como propiedades jardín, nichos y mausoleos, así también presta los servicios de inhumación, exhumación y traslado de restos.

La prestación de servicio de calidad no es una decisión optativa para las empresas, sino un elemento imprescindible para la existencia de ellas y constituye fundamentalmente al éxito o fracaso de las mismas. La presente investigación tuvo como propósito determinar la situación actual de la prestación de los servicios que realiza.

Se estableció que los principales procesos operativos son:

- Inhumación
- Exhumación
- Traslado de Restos

En base a los objetivos de la investigación se realizó la recolección de información de fuente primarias, para ellos se seleccionaron las técnicas y diseñaron los instrumentos necesarios.

Se realizó una prueba piloto para confirmar que cada uno de los instrumentos diseñados cumpla con su finalidad, así también se estableció la facilidad de llenado y posterior vaciado de información.

Durante la fase de trabajo de campo, se dio seguimiento a las actividades que realizan cada uno de los involucrados, documentando así cada uno de los principales proceso operativos. Para facilitar el vaciado de información e interpretación de los resultados obtenidos se elaboraron cuadros de ayuda. Los resultados se confrontaron y analizaron contra la información conceptual del marco teórico, en base a esto se determinaron los puntos de mejora.

La propuesta realizada es la implementación de manuales de normas y procedimientos para los principales procesos operativos que se realizan dentro del cementerio, esto debido a la importancia de estandarizar los procesos para hacerlos más eficaces y eficientes y posicionándolo así dentro de los gustos y preferencias de los consumidores.

Capítulo 1

1.1. Antecedentes

Reseña histórica

El acuerdo gubernativo número 618-83 de fecha 22 de agosto de 1,983 establece la autorización definitiva para el establecimiento del cementerio privado de carácter urbano denominado “Cementerio Privado El Cielo” el cual queda sujeto al cumplimiento de toda la legislación sanitaria referente a la materia. Además establece la aprobación del Reglamento interno de administración, contratación y demás servicios.

Generalidades

Se divide en cuatro secciones numeradas del uno al cuatro, separadas por edificios de sepulcros y osarios; estas secciones se subdividen en varios bloques de fracciones. Cada bloque está formado por un promedio de veinte fracciones jardín, aunque en la parte perimetral hay bloques, con menor número de ellas.

Cada fracción-jardín medirá dos metros de ancho por tres metros de largo, para 20 inhumaciones en criptas de concreto que garantizan la no contaminación del medio ambiente.

Servicios

Actualmente presta los servicios de:

- Inhumación

Es el servicio de enterramiento ya sea en terreno jardín, mausoleo u osario.

- Exhumación

Es el servicio de remover restos humanos de sus sepulcros, este servicio únicamente se presta dentro de las instalaciones y se cuenta con un área específica para el manejo de los mismos.

Producto

El adquiriente de los productos podrá optar por el tipo de enterramiento en propiedad jardín.

Forma inamovible, se colocan en el subsuelo de los jardines conforme se vayan realizando las inhumaciones y no se moverán a otro lugar, con esta alternativa el grupo familiar no quedará unido.

Servicio múltiple con derecho a traslado de los primeros criptaúdes, desde un edificio especialmente construido para este propósito, a los jardines donde el grupo familiar permanecerá unido.

Estudios previos

Como parte del manejo eficiente de una empresa es necesario que los procesos administrativos y operativos estén debidamente documentados, para que al momento de su ejecución no existan dudas sobre la forma de proceder de cada uno de los participantes dentro de cada proceso, así también se debe contar con los conocimientos relacionados a la actividad en que se desarrolla la empresa.

Según Gina María Ordóñez López (2007), autor de la tesis de licenciatura titulada “Programa de Inducción para una Empresa Comercializadora de Llantas” de la Universidad de San Carlos de Guatemala, expone que todo programa de inducción tiene como propósito lograr que el nuevo empleado se identifique con la organización como un sistema dinámico de interacción interna y externa en permanente evolución, en donde un buen desempeño incidirá positivamente sobre los objetivos de la empresa.

Según Claudia María Sarceño Carrillo (2007), autor de la tesis de licenciatura titulada “El Proceso Administrativo Aplicado a una Empresa Integradora de Sistemas Electrónicos de Seguridad” de la Universidad de San Carlos de Guatemala, expone que toda organización necesita contar con una buena administración para lograr de manera consistente y constante la ejecución de sus procesos, para mantener los estándares en la prestación de los servicios.

Según Lilian Esperanza Sagastume Cruz (2006), autor de la tesis de licenciatura titulada “La Aplicación del Proceso Administrativo en una Empresa de Productos Alimenticios de Consumo Masivo” de la Universidad de San Carlos de Guatemala, expone que por la problemática que se encuentra en las empresas se hace necesario que los Gerentes de las organizaciones apliquen el proceso administrativo, utilizando decisiones visionarias, con el fin de mejorar la efectividad y desarrollo en sus actividades.

Para administrar una empresa se necesita de una serie de actividades y el cumplimiento de funciones que requieren de un proceso organizado que permita una visión completa del medio en que se desarrolla.

1.2. Situación actual de la empresa

El cementerio fue adquirido por un grupo de empresas que se dedican a la prestación de servicios funerarios, como parte de una estrategia de servicio.

Posteriormente fueron adquiridos otros cementerio, a los cuales se ha dado mayor importancia y apoyo, tanto administrativa como financieramente.

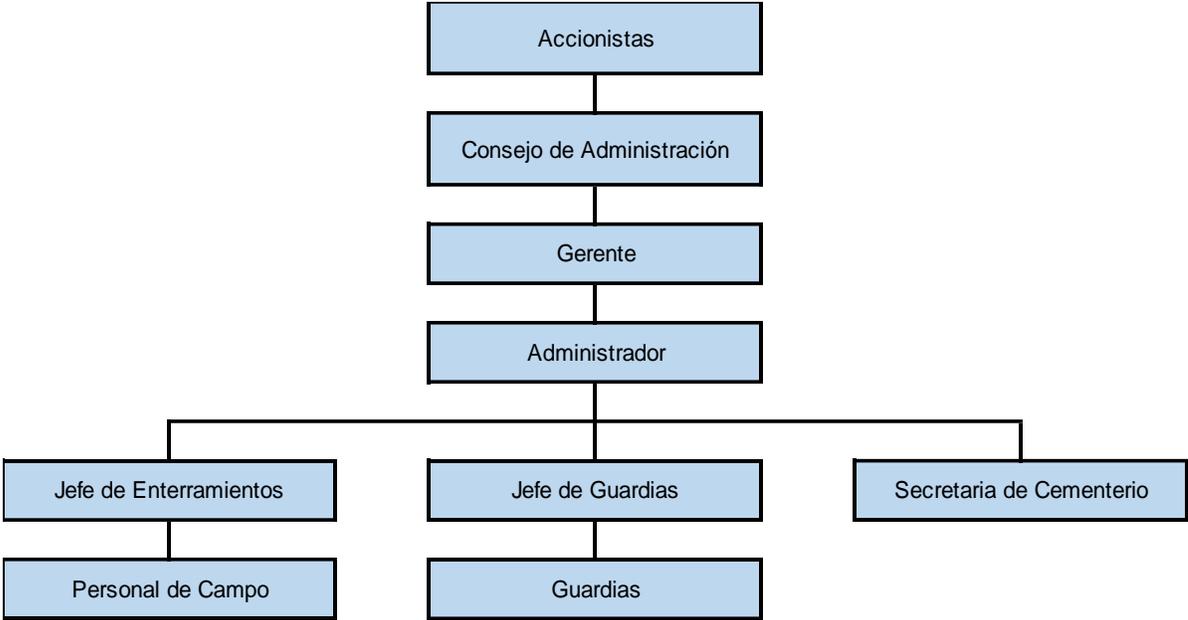
Actualmente la prestación de los servicios dentro del Cementerio privado El Cielo, se realiza de forma empírica por parte del personal administrativo que se encuentra físicamente dentro de las instalaciones, no se cuenta con misión y visión definida.

Organigrama

Para tener un panorama de la estructura administrativa del cementerio, se presenta a continuación el organigrama por puestos.

Ilustración No. 1

Organigrama Cementerio Privado El Cielo



Fuente: Elaboración propia, febrero 2014

FODA

A continuación se presenta la matriz FODA en la cual se enumeran las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se tienen en la unidad de análisis.

Ilustración No. 2

Esquema: FODA del Cementerio Privado El Cielo

	Positivas	Negativas
Factores Externos, no controlables	Oportunidades (+)	Amenazas (+)
	<ul style="list-style-type: none">• Incremento en la prestación de servicios de inhumación y exhumación• Lealtad de clientes actuales• Atraer nuevos clientes a través de la prestación de servicio eficaces y eficientes	<ul style="list-style-type: none">• Nuevas regulaciones legales• Clientes insatisfechos en la prestación de servicios de inhumación y exhumación• Mayor exigencia en la prestación de servicios de inhumación y exhumación
Factores Internos, controlables	Fortalezas (+)	Debilidades (-)
	<ul style="list-style-type: none">• Personal con experiencia y calificado• Servicio personalizado• Compromiso e identificación con el cliente	<ul style="list-style-type: none">• Concentración de la información en los Administradores• Falta de capacitación a nuevos empleados• Falta de supervisión• No existe un manual o instructivo que determine la forma de proceder• Prestación de servicios de inhumación y exhumación con tiempo excesivo (servicios fuera de tiempo)

Análisis

Dentro de las oportunidades que se tienen se encuentra la mejora en la prestación de los servicios de inhumación y exhumación, debido al incremento en la prestación de los mismos.

La principal amenaza que se tiene es la creciente exigencia por parte de los clientes, en la prestación de los servicios en calidad y tiempo.

La principal fortaleza es el personal con experiencia, así como el deseo de realizar los cambios necesarios para lograr un manejo eficaz y eficiente.

Como debilidades se puede mencionar que no se cuenta con un documento por escrito que detalle claramente los procedimientos más importantes donde se establezcan las responsabilidades de cada una de las personas, lo que no permite estandarizar la prestación de servicios.

Capítulo 2

2.1. Marco teórico

El marco teórico es la etapa en que reúne información documental para estructurar el diseño metodológico de la investigación, es decir, el momento en que se establece cómo y qué información se recogerá, de qué manera la analizara y aproximadamente cuánto tiempo se demorara

“La revisión de la literatura implica detectar, consultar y obtener la bibliografía (referencias) y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria para enmarcar nuestro problema de investigación” (Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar, 2010: 53)

“Uno de los propósitos de la revisión de la literatura es analizar y discernir si la teoría existente y la investigación anterior sugieren una respuesta (aunque sea parcial) a la pregunta o las preguntas de investigación; o bien, provee una dirección a seguir dentro del planteamiento de nuestro

La comunicación

“Todo proceso organizacional se rige hacia el futuro por una visión, todo proceso organizacional se desarrolla a través de la comunicación, por lo tanto la comunicación y es determinante en la dirección y el futuro de la organización.

Esta puede fluir vertical u horizontalmente. La dimensión vertical puede ser dividida, además, en dirección ascendente o descendente.”(Franflin Fincowsky, Enrique B y Krieger Mario José, 2011. 229)

Canales de comunicación

“La comunicación organizacional también puede ser entendida como el proceso de producción, circulación y consumo de significados entre una organización y sus públicos.

La comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional. Así pues, la comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo. Hay diversos tipos de comunicación organizacional.

Se debe considerar respecto a esto que la comunicación organizacional es una actividad propia de todas las organizaciones, es una forma de gestión para el conocimiento y corrección de acciones que podría transgredir los sistemas productivos interviniendo directamente en interacción de la estructura organizacional.”(Thomas S. Bateman, Scott A. Snell, 2005,456)

Estructura organizacional

“La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos.”(Huete, D’Andrea, Reynoso, Lovelock, 2004,244)

Una estructura organizacional es un concepto fundamentalmente jerárquico de subordinación dentro de las entidades que colaboran y contribuyen a servir a un objetivo común.

Una organización puede estructurarse de diferentes maneras y estilos, dependiendo de sus objetivos, el entorno y los medios disponibles. La estructura de una organización determinará los modos en los que opera en el mercado y los objetivos que podrá alcanzar.

Es por tanto la estructura organizacional la que permite la asignación expresa de responsabilidades de las diferentes funciones y procesos a diferentes personas, departamentos o filiales.

La estructura organizacional, es la organización de cargos y responsabilidades que deben cumplir los miembros de una organización; es un sistema de roles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar en equipo, de forma óptima y alcanzar las metas propuestas en el plan estratégico y plan de empresa.

Es la forma en que se organizan las actividades de una empresa, específica la división, agrupación y coordinación de sus actividades, relaciones entre los gerentes y los empleados, y de cada uno entre sí, la estructura organizativa de la empresa está formada por:

- El conjunto de elementos (cargos y responsabilidades) que la integran.
- Las funciones que tienen asignadas cada uno de los cargos
- Las relaciones jerárquicas y funcionales existentes entre los distintos elementos (cargos)

Los principios que guían el diseño de la estructura de la organización son:

Principio de autoridad y jerarquía: se fundamenta en la existencia en la empresa diferentes niveles de autoridad, ordenados en jerarquías según el grado de responsabilidad y control. Ejemplo: el director general ejerce la autoridad principal y de él se desprenden los jefes de área (jefe de finanzas, mercadeo, producción y recursos humanos), que dependen de la jerarquía del director y a su vez ejercen mando y control en los empleados de sus respectivas áreas.

Principio de unidad de dirección: debe existir una dirección única encargada de definir los objetivos generales y estrategia de la empresa, ejemplo: el director o gerente general.

Principio de departamentalización: consiste en la agrupación de tareas y funciones en áreas funcionales, departamentos o divisiones que coordinen las diferentes relaciones de la empresa, ejemplo: departamento de finanzas, departamento de mercadeo y ventas, departamento de recursos humanos y departamento de producción.

Principio de comunicación: debe existir un sistema de comunicación en varios sentidos: descendente (de superior a subordinado), horizontal (de jefe a jefe o de empleado a empleado), y ascendente (de subordinado a superior).

Técnicas e instrumentos de la investigación

Es de particular importancia otorgar y no olvidar el valor que tienen las técnicas y los instrumentos que se emplearán en una investigación. Muchas veces se inicia un trabajo sin identificar qué tipo de información se necesita o las fuentes en las cuales puede obtenerse; esto ocasiona pérdidas de tiempo, e incluso, a veces, el inicio de una nueva investigación. Por tal razón, se considera esencial definir las técnicas a emplearse en la recolección de la información, al igual que las fuentes en las que puede adquirir tal información.

Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

Efectuar una investigación requiere, como ya se ha mencionado, de una selección adecuada del tema objeto del estudio, de un buen planteamiento de la problemática a solucionar y de la definición del método científico que se utilizará para llevar a cabo dicha investigación. Aunado a esto se requiere de técnicas y herramientas que auxilien al investigador a la realización de su estudio. Las técnicas son de hecho, recursos o procedimientos de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento y se apoyan en instrumentos para guardar la información tales como: el cuaderno de notas para el registro de observación y hechos, el diario de campo, los mapas, la cámara fotográfica, la grabadora, la filmadora, el software de apoyo; elementos estrictamente indispensables para registrar lo observado durante el proceso de investigación.

La observación

La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el

proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación.

Observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos (Felipe Pardini, 2005, 89).

En conclusión la observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

La entrevista

La entrevista es una técnica de información que consiste en preguntar para conocer algo sobre alguien o para indagar sobre algún hecho. Hay varios tipos de entrevistas; la más usual es la informativa en la que se pretende dar a conocer algo, se debe tener presente que la entrevista consta formalmente de tres partes:

- Presentación: por lo general es breve pero suficientemente informativa. En ella no solamente se habla del entrevistado sino también del tema de entrevista.
- El cuerpo de la entrevista: está formado por las preguntas y las respuestas.
- El cierre: resume el contenido de la entrevista o presenta un breve comentario de parte del entrevistador.

La Entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el tema propuesto.

- El Entrevistado: deberá ser siempre una persona que interese a la comunidad. El entrevistado es la persona que tiene alguna idea o alguna experiencia importante que transmitir.
- El Entrevistador: es el que dirige la Entrevista debe dominar el dialogo, presenta al entrevistado y el tema principal, hace preguntas adecuadas y cierra la Entrevista.

La encuesta

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones subjetivas obteniendo información de un número considerable de personas, así por ejemplo: permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (Grasso, 2006,13)

La encuesta es la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

Para ello, el cuestionario de la encuesta debe contener una serie de preguntas o ítems respecto a una o más variables a medir, refiere que básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

Las preguntas cerradas contienen categorías fijas de respuesta que han sido delimitadas, las respuestas incluyen dos posibilidades (dicotómicas) o incluir varias alternativas.

Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, se utiliza cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas. Estas preguntas no permiten pre codificar las respuestas, la codificación se efectúa después que se tienen las respuestas.

El cuestionario

A grandes rasgos, el cuestionario es un género escrito que pretende acumular información por medio de una serie de preguntas sobre un tema determinado para, finalmente, dar puntuaciones globales sobre éste. De tal manera que, se puede afirmar que es un instrumento de investigación que se utiliza para recabar, cuantificar, universalizar y finalmente, comparar la información recolectada. Como herramienta, el cuestionario es muy común en todas las áreas de estudio porque resulta ser una forma no costosa de investigación, que permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis de la información.

La estructura del cuestionario es simple. Por un lado, está formado por las instrucciones que indican, de forma clara, cómo contestar las preguntas que lo constituyen. También es importante que se indique el propósito de dicho cuestionario y la relevancia de éste para la investigación. Además, es importante garantizar al encuestado la confidencialidad de la información que éste proporcione. Por otro lado, el cuestionario está formado por una serie de preguntas organizadas que deben estar escritas de forma coherente y breve. En general, existe una serie de criterios que se tienen que tomar en cuenta a la hora de redactar las preguntas. Sin embargo, estos criterios varían según los propósitos de la investigación o del público a encuestar.

Políticas empresariales

La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal.

La política empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Al igual que la estrategia, la política empresarial proporciona la orientación precisa para que los ejecutivos y mandos intermedios elaboren planes concretos de acción que permitan alcanzar los objetivos.

Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización.

En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

La política empresarial puede ser definida como las normas que rigen la conducta de los trabajadores de la empresa, la forma de realizar las distintas actividades, estas normas pueden estar determinadas en función a la cultura de la organización, su manera de hacer las cosas.

Proceso

Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.

Procedimiento

Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

Los Procedimientos son módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas por servicios prestados, compra y suministro de materiales, etc.

Manuales de normas y procedimientos

Los manuales de procedimiento brindan instrucciones e indicaciones para la operación diaria de un proyecto empresarial. Los manuales de procedimiento son esenciales para asegurar consistencia y calidad en los productos y servicios. Cada interés empresarial, desde un empresario solo hasta pequeñas empresas o grandes corporativos debería tener un manual de procedimientos para cada miembro del personal como parte de una prescripción de trabajo por

escrito. Los manuales de procedimiento también proveen una respuesta por escrito para contingencias o soluciones para problemas comunes. Las soluciones aseguran que los problemas comunes tengan cada vez la misma respuesta.

El Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios. ¿Requiere identificar y señalar quién?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿para qué?, ¿por qué? de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos.

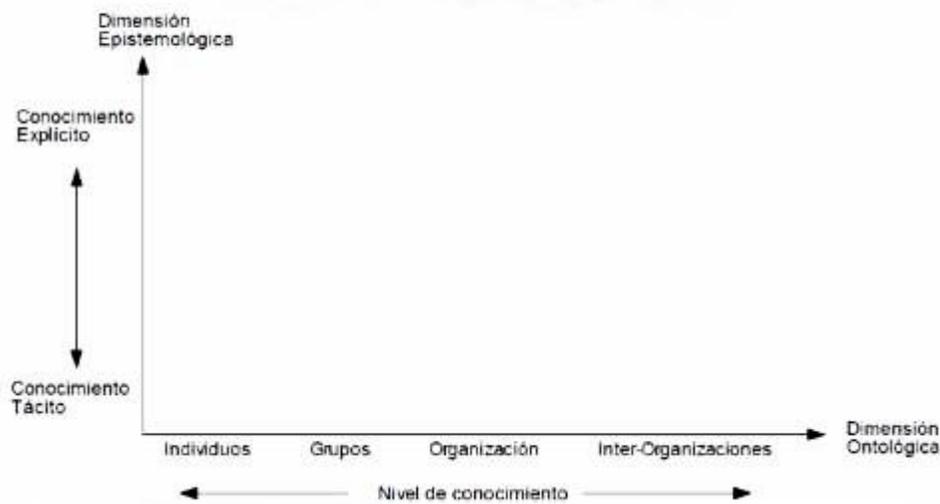
Tipos de conocimiento

Conocimiento Tácito: es el conocimiento que no es de fácil expresión y definición, por lo que no se encuentra codificado. Dentro de esta categoría se encuentran las experiencias de trabajo, emocionales, vivenciales, el know how, las habilidades, las creencias, entre otros.

Conocimiento Explicito: es el conocimiento que está codificado y que es transmisible a través de algún sistema de lenguaje formal. Dentro de esta categoría, se encuentran los documentos, reportes, memos, mensajes, presentaciones, diseños, especificaciones, simulaciones, entre otras.

<u>Conocimiento Tácito (Subjetivo)</u>	<u>Conocimiento Explicito (Objetivo)</u>
Conocimiento de las experiencias (Cuerpo)	Conocimiento del raciocinio (Mente)
Conocimiento simultaneo (Aquí y ahora)	Conocimiento secuencial (Allí y entonces)
Conocimiento Análogo (Práctica)	Conocimiento digital (Teoría)

Dimensiones de la creación del conocimiento



La dimensión ontológica del conocimiento

Esta dimensión considera la creación de conocimiento organizacional, como algo opuesto a la creación de conocimiento individual, la cual se centra en los niveles de las entidades creadoras de conocimiento (individual, grupal, organizacional e inter-organizacional). Es decir, el entorno con que el conocimiento se ve involucrado. Esto nos ayudará a entender el impacto potencial de los flujos de conocimiento.

En términos concretos, el conocimiento es creado sólo por los individuos. Una organización no puede crear conocimiento sin individuos. La organización apoya la creatividad individual o provee el contexto para que los individuos generen conocimientos. Por lo tanto, la generación de conocimiento organizacional debe ser entendida como el proceso que amplifica “organizacionalmente” el conocimiento generado por los individuos y lo cristaliza como parte de la red de conocimientos de la organización.

Por esto, la generación de conocimiento organizacional radica en el respaldo organizacional en torno a las potenciales fuentes de conocimiento: individuos, grupos, equipos, proyectos, áreas, departamentos, entre otras.

La dimensión epistemológica del conocimiento

Es el proceso de comunicación del conocimiento en torno a modos de conversión entre el conocimiento tácito y el explícito, donde:

- Conocimiento Tácito: Este es un conocimiento muy personal y difícil de plantear a través del lenguaje formal y, por lo tanto, difícil de transmitir y compartir con otros. Tiene sus raíces en lo más profundo de la experiencia individual, así como en los ideales, valores y emociones de cada persona.
- Conocimiento Explícito: Es aquel que puede expresarse a través del lenguaje formal; es decir, con palabras y números, y puede transmitirse y compartirse fácilmente, en forma de datos, fórmulas científicas, procedimientos codificados o principios universales. Se expresa normalmente en algún soporte físico (libros, CD's, imágenes).

Capítulo 3

3.1. Planteamiento del problema

La falta de documentación de funciones y procesos operativos que se realizan en el cementerio, no permite la estandarización en la prestación de los servicios de inhumación y exhumación.

No se cuenta con un sistema adecuado para transmitir la información por parte del personal administrativo hacia el personal operativo, ésta únicamente se realiza verbalmente, así mismo no se cuenta con un mecanismo de retroalimentación para la mejora en la prestación de los servicios.

No se cuenta con un manual que guíe en sus labores al personal de nuevo ingreso, dificultando la comunicación con el demás personal, así como para proporcionarles a los clientes un detalle de los servicios que se prestan con el uso de la terminología correcta.

Todos los servicios operativos son prestados de una manera empírica, por no estar debidamente documentados, no pueden precisarse con exactitud el tiempo necesario para la realización de cada uno de ellos, así como el análisis de cada una de las actividades para aumentar la eficiencia. A continuación se plantea la pregunta de investigación:

¿Cuáles son los principales procesos operativos dentro del Cementerio privado el Cielo y las actividades que cada uno de los empleados realiza dentro de ellos?

3.2. Objetivos de la investigación

Determinar cuáles son los procedimientos operativos que realiza el personal dentro del Cementerio.

Objetivo general

Obtener un detalle de las actividades que se realiza en cada uno de los principales procedimientos operativos.

Objetivos específicos

Determinar qué personas intervienen dentro de los principales proceso operativos y cómo realizan sus actividades.

- Determinar cuáles son las normas y procedimientos con que cuenta actualmente.
- Analizar las actividades que realizan las personas que intervienen dentro de los principales procesos operativos, para determinar los puntos de mejora en la prestación de servicios
- Optimización del tiempo en la prestación de servicios.
- Establecer cuál es la documentación necesaria para cada uno de los procesos.

3.3. Alcances y límites de la investigación

La investigación se realizará en el las instalaciones del Cementerio privado El Cielo, documentando los principales procesos operativos que se realizan, así como el análisis de los mismos para determinar las oportunidades de mejora que existan dentro de cada uno de ellos.

Para la documentación de los procesos se realizarán entrevistas directas, con el personal que realiza cada una de las actividades que intervienen dentro de los principales procesos del. Posteriormente se transcribirán los procesos de una forma ordenada y lógica para su análisis.

El limitante en este tipo de investigación es que al momento de las entrevistas directas, el personal narra el proceso como debería de realizarse, pero en la práctica presenta algunas variaciones, por lo que se deberá validar la información por medio de la observación directa durante la realización de las actividades.

3.4. Metodología aplicada a la práctica

Sujetos

La presente investigación depende de la información que se recabe, así como también los aportes que realice el personal operativo, en base a su experiencia en el desarrollo de las actividades.

El personal operativo está conformado por 2 administradores, un Jefe de Enterramiento y un Jefe de Grupo de Guardias, cada jefe de grupo tiene a su cargo a 8 personas operativas que se dedican a la seguridad dentro de las instalaciones, jardinería, limpieza y excavación y apoyo durante las inhumaciones, exhumaciones y traslados de restos.

Los sujetos de la investigación son:

- Administrador, quien es responsable de la coordinación de todas las actividades.
- Personal de mantenimiento, son los ejecutores de las actividades (seguridad, jardinería, mantenimiento, excavación, etc.).

Los Administradores, Jefe de Enterramiento y Jefe de Grupo de Guardias, son los encargados de coordinar las actividades que se realizan dentro del cementerio.

Por ser un universo tan reducido, se realizará un censo con el total de la población de la unidad de análisis, para realizar las entrevistas y observaciones.

Se observaran las actividades que realiza el personal operativo, con la finalidad de validar el desarrollo de los procesos.

Instrumentos

La guía de observación es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. Esta guía, por lo general, se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos.

- Guía de observación para el área operativa, para definir el flujo de los procesos actuales, que se realizan.

La entrevista dirigida es entre dos o más personas que tienen como finalidad la obtención de información o respuestas a las interrogantes planteadas sobre un tema propuesto.

- Entrevista dirigida al administrador de turno, para recabar información de primera mano de la opinión y expectativas con respecto a los sistemas de información.

En los instrumentos anteriores se considerarán elementos cuantitativos y cualitativos que permitan formar criterios sujetos al análisis e interpretación con relación a la pregunta de investigación, todos para contribuir a las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

Procedimiento

El tema del tiempo y la efectividad hoy día son fundamentales en cualquier empresa que preste servicio, por ser este un bien no deseado la satisfacción del cliente al tener contacto con el mismo debe sobrepasar las expectativas.

El área objeto de la investigación, es el Cementerio privado El Cielo, se empezó con determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, las cuales nos arrojaron información de suma importancia en cuanto a la situación actual del cementerio.

Las variables de la investigación se definieron para encaminar la investigación hacia el área de nuestro interés, que es el área operativa.

Se precisaron los objetivos generales y específicos, los cuales se esperan alcanzar con la aplicación de la metodología planteada; se fijaron los límites y alcances del proyecto, y con ello se realizó la selección de los sujetos de la investigación. La selección de los instrumentos respondió a la búsqueda de información que responda a los objetivos trazados, cuyo análisis provea de datos que permitan elaborar el informe final que incluya una propuesta de mejora la cual será incluida en el informe final que se elaborará como exigencia para el proceso de graduación.

Por lo anterior, para la realización del presente trabajo de investigación, se realizó cumpliendo con los requerimientos de la guía proporcionada para la práctica empresarial dirigida.

Capítulo 4

4.1. Presentación de resultados

Con el propósito de sustentar la investigación de los principales procesos operativos del Cementerio privado El Cielo, y siendo congruentes con la metodología propuesta para la investigación, se procedió a realizar el trabajo de campo, se utilizó una guía de observación, obteniendo información de primera mano establecer cuáles son los principales procesos operativos, así también se obtuvo información de primera mano en base a las entrevistas realizadas a los involucrados, en donde se determinaron los resultados que se presentan a continuación.

Resultados de la guía de observación

En base a la información estadística y a la información recopilada, se determinó que los principales proceso operativos que se realizan son:

- Inhumación
- Exhumación

Las inhumaciones son mucho más frecuentes que las exhumaciones, pero se tomaron en cuenta debido a que es un proceso más complejo debido al manejo de restos humanos.

Como parte del trabajo de campo se realizó una entrevista con cada uno de los administradores de turno, la finalidad de la misma era que ellos nos indicaran cuales serían los pasos a seguir durante la prestación de un servicio dentro del cementerio, a continuación se presentan los resultados obtenidos:

Ilustración No. 3

Dirigida a: ADMINISTRADOR DE TURNO

Nombre de la persona observada Administrador

Fecha: Sábado 09 de Noviembre Hora: _____

Toma de narrativa: Procesos operativos del Cementerio Privado el Cielo

El Administrador atiende a las personas que se presentan a las instalaciones del cementerio o que llaman vía telefónica, dependiendo del tipo de requerimiento que reciba, verifica la información de la propiedad a ser utilizada, confirmada la veracidad de los datos, el Administrador indica los requisitos necesarios.

Al recibir la documentación necesaria, El Administrador coordina con el personal operativo del cementerio.

Guardias de turno: informa los requisitos que están pendientes de entrega previa a la inhumación, exhumación o traslado, así como la ubicación de la propiedad.

Personal de campo, informa de la ubicación de la propiedad para que procedan a realizar los arreglos necesarios en la propiedad (excavación, remoción de lápidas y floreros), así como la colocación del mobiliario respectivo.

Concluido el servicio, el personal de campo procede a rellenar la tumba, colocar lápidas y floreros.

Posteriormente el personal de campo traslada reporte al Administrador, reportando lo realizado en el servicio y ubicación de la propiedad.

Concluido el servicio, el Administrador procede a ingresar la información tanto en el sistema computarizado como anotarla en el libro respectivo.

Se documentaron los procesos operativos del Cementerio privado El Cielo, para ello se realizó la validación de la información previamente obtenida con la entrevista, observando físicamente la realización de los mismos, y a continuación se presentan:

Ilustración No. 4

Dirigida a: Jefes de grupo / Jefe de enterramiento / Administrador de turno

Nombre de la persona observada Jefe de Enterramiento

Fecha: Sábado 09 de Noviembre Hora: _____

Procedimiento: Inhumación

Documento para recopilar la información de los pasos de cada procedimiento, esta información se recabara a través de la técnica de observación directa.

Responsable	Recibe Solicitud	Acciones realizadas	Resultado obtenido	Trasladado a
Administrador	Utilización de la propiedad por parte del propietario	Verifica información de la propiedad	Disponibilidad de la propiedad	Ninguno
Administrador		Informa requisitos para utilización y requisitos de ley	Confirmación de utilización	Ninguno
Administrador		Recibe documentación y notifica al personal de campo	Preparación de la propiedad previo a su utilización	Personal de Campo
Personal de campo	Notificación de prestación de servicio	Ubicación de la propiedad, preparación del terreno y colocación de mobiliario	Prestación del servicio	Ninguno
Personal de Campo		Retirar mobiliario	Limpieza del área	Administrador
Administrador	Notificación de servicio prestado	Registro de información en el sistema y controles manuales	Actualización de información	

Ilustración No. 5

Dirigida a: Jefes de grupo / Jefe de enterramiento /administrador de turno

Nombre de la persona observada Jefe de Enteramiento

Fecha: Sábado 09 de Noviembre Hora: _____

Procedimiento: Exhumación

Documento para recopilar la información de los pasos de cada procedimiento, esta información se recabara a través de la técnica de observación directa.

Responsable	Recibe Solicitud	Acciones realizadas	Resultado obtenido	Trasladado a
Administrador	Utilización de la propiedad por parte del propietario	Verifica información de la propiedad	Disponibilidad de la propiedad	Ninguno
Administrador		Informa requisitos para utilización y requisitos de ley	Confirmación de utilización	Ninguno
Administrador		Recibe documentación y notifica al personal de campo	Preparación de la propiedad previo a su utilización	Personal de Campo
Personal de campo	Notificación de prestación de servicio	Ubicación de la propiedad, preparación del terreno y colocación de mobiliario	Prestación del servicio	Ninguno
Personal de Campo		Retirar mobiliario	Limpieza del área	Administrador
Administrador	Notificación de servicio prestado	Registro de información en el sistema y controles manuales	Actualización de información	

Ilustración No. 6

Dirigida a: Jefes de grupo / Jefe de enterramiento /administrador de turno

Nombre de la persona observada Jefe de Enteramiento

Fecha: Sábado 09 de Noviembre Hora: _____

Procedimiento: Traslado de Restos

Documento para recopilar la información de los pasos de cada procedimiento, esta información se recabara a través de la técnica de observación directa.

Responsable	Recibe Solicitud	Acciones realizadas	Resultado obtenido	Trasladado a
Administrador	Utilización de la propiedad por parte del propietario	Verifica información de la propiedad	Disponibilidad de la propiedad	Ninguno
Administrador		Informa requisitos para utilización y requisitos de ley	Confirmación de utilización	Ninguno
Administrador		Recibe documentación y notifica al personal de campo	Preparación de la propiedad previo a su utilización	Personal de Campo
Personal de campo	Notificación de prestación de servicio	Ubicación de la propiedad, preparación del terreno y colocación de mobiliario	Prestación del servicio	Ninguno
Personal de Campo		Retirar mobiliario	Limpieza del área	Administrador
Administrador	Notificación de servicio prestado	Registro de información en el sistema y controles manuales	Actualización de información	

Resultados del Cuestionario

Adicional a las entrevistas realizadas se les trasladó un cuestionario a los administradores de turno, con preguntas específicas sobre las funciones de cada puesto, políticas del cementerio y otros, para el análisis de las respuestas se elaboró una matriz de sentido, la cual se presenta a continuación:

Ilustración No. 7

Funciones del Puesto	Administrador de turno 1	Administrador de turno 2	Análisis de Resultados
1. ¿Conoce usted si actualmente existe una descripción y perfil del puesto que usted desempeña?	No	No	Actualmente no existe un documento donde estén plasmadas las funciones de cada puesto de trabajo, por lo que la responsabilidad y autoridad no están bien definidas
2. ¿Quién tiene acceso a esos documentos?	---	---	
3. ¿Cada cuánto se actualizan las descripciones y perfiles de puestos?	---	---	

Comunicación y Mando	Administrador de turno 1	Administrador de turno 2	Análisis de Resultados
1. ¿Tiene bien definido de quien recibe órdenes y a quien debe de reportarle sus acciones?	Si	Si	La jerarquía si está bien definida,
2. ¿Quiénes son las personas que están bajo su cargo?	Personal Operativo	Personal Operativo	Se está a cargo de todo el personal operativo del cementerio
3. ¿Al momento de recibir un mensaje o una orden de sus superiores, de qué forma lo recibe?	Informal	Informal	La comunicación es fluida, pero informal, por lo regular es de forma verbal
4. ¿Al momento de transmitir un mensaje o una orden a sus sub alternos, de qué forma lo realiza?	Informal	Informal	No se emite documento escrito
5. ¿Por qué medio transmite la información a sus sub alternos?	Verbal	Verbal	Comunicación informal, transmitida por vía telefónica o vía radio
6. ¿La información es transmitida de forma oportuna?	Si	Si	Debe ser transmita inmediatamente para que los servicios sean prestados oportunamente

Procedimientos Operativos	Administrador de turno 1	Administrador de turno 2	Análisis de Resultados
1. ¿Actualmente están documentados los procedimientos operativos del cementerio privado el cielo?	No	No	No existen documento que detalle la forma de proceder para cada caso
2. ¿Quién tiene acceso a los procedimientos?	---	---	
3. ¿Cuál es la forma en que se da a conocer los procedimientos al personal?	---	---	
4. ¿Quién es la persona responsable de velar por que se cumplan los procedimientos?	---	---	
5. ¿cada cuánto se actualizan los procedimientos?	---	---	

Políticas	Administrador de turno 1	Administrador de turno 2	Análisis de Resultados
1. ¿Existe actualmente políticas definidas?	No	No	No existe un documento donde se detallen las políticas a aplicar en cada caso que se presente, por lo que queda a discreción del Administrador.
2. ¿Quién tiene acceso a las políticas?	---	---	
3. ¿Cuál es la forma en que se da a conocer las políticas?	---	---	
4. ¿Quién es el responsable de velar por que se cumplan con las políticas?	---	---	
5. ¿cada cuánto se actualizan las políticas?	---	---	

Estadística Prestación de Servicios

A continuación se presentan los datos de los servicios de inhumación y exhumación prestados durante los últimos 5 años:

Ilustración No 8

Datos Estadísticos servicios prestados

Inhumaciones

Año	Anual	Promedios	
		Mensual	Diario
2009	185	15	0.51
2010	224	19	0.62
2011	276	23	0.77
2012	331	28	0.92
2013	370	31	1.03

Exhumaciones

Año	Anual	Promedios	
		Mensual	Diario
2009	5	0	0.01
2010	8	1	0.02
2011	17	1	0.05
2012	21	2	0.06
2013	29	2	0.08

Traslado de Restos

Año	Anual	Promedios	
		Mensual	Diario
2009	2	0	0.01
2010	5	0	0.01
2011	9	1	0.03
2012	14	1	0.04
2013	18	2	0.05

Fuente: Elaboración propia febrero 2014

Ilustración No 9

Grafica de Comportamiento de Servicios Prestados



Fuente: Elaboración propia 2013

Capítulo 5

5.1. Análisis e Interpretación de los Resultados

Según Hernández Sampieri, et. (2010). La revisión de la literatura y su comparación con los resultados es una fuente para revelar diferentes niveles en el desarrollo de un tema determinado, tales como la existencia de una o varias teorías ya desarrolladas, que estén soportadas por evidencia empírica y que se apliquen consecuentemente al problema de investigación; Asimismo, que pueden haber piezas o trozos de teoría que sugieren variables potencialmente importantes que pueden ser aplicadas al problema de investigación.

En base a lo anterior se procedió a realizar la comparación de los resultados obtenidos contra la información de las fuentes primarias del marco teórico.

En base a los resultados obtenidos de las encuestas, se determinó que no existe un documento que tenga plasmadas las normas de aplicación general para la realización de las actividades dentro del cementerio, lo que deja a discreción de las personas la aplicación de las mismas.

La importancia de contar con un documento por escrito que indique las normas, es la de estandarizar la prestación de los servicios y delimitar el accionar de las personas que intervienen en los mismos.

Los procedimientos son secuencias lógicas y cronológicas de acciones o pasos encaminados a alcanzar objetivos específicos. Para garantizar la calidad en la prestación de servicios y como clave del éxito de las empresas, en la actualidad resulta indispensable estandarizar principales procedimientos que realizan. En base a los resultados obtenidos de la guía de observación y encuestas realizadas, se determinó que no existe un documento que indique el procedimiento a seguir durante la prestación de los servicios. En la actualidad la coordinación, control y supervisión en la prestación de los servicios, es realizada empíricamente por el Administrador, siendo esta una gran debilidad al momento de ausentarse de sus labores.

Uno de los pilares fundamentales dentro de la administración es la comunicación, la transmisión de información de manera adecuada influye directamente en la ejecución de las actividades de cada individuo, dentro del cementerio no se cuenta con canales de comunicación formal, las instrucciones son transmitidas de manera verbal lo podría ocasionar errores al ejecutar las misma.

Se estableció que no existe un documento que contenga los lineamientos a seguir durante la prestación de servicios, con lo cual se deja a discreción del Administrador o personas que intervengan dentro de cada proceso, la forma de proceder al momento de prestar un servicio.

Conclusiones

Realizada la evaluación del Cementerio privado El Cielo, se concluye lo siguiente:

Dentro de las actividades que realiza el personal operativo, no existe duplicidad de funciones, las mismas están definidas y delimitadas con base al puesto que ocupa cada persona.

Actualmente no se encuentran documentados los principales procesos operativos que se realizan.

Los canales de comunicación son informales, no existe una estructura que permita transmitir información u órdenes, la misma es a través de comunicación verbal.

La falta de un documento que contenga las normas de aplicación para cada caso, crea inconsistencia en la prestación de los servicios, y por ende no se pueden estandarizar los mismos.

La comunicación se realiza de manera informal, al no existir un documento que respalde cualquier requerimiento realizado y al momento de darse algún inconveniente en la prestación de un servicio, no se puede deducir responsabilidades de manera objetiva.

Actualmente no se cuenta con un documento formal, que enmarque la manera correcta de proceder al momento de la prestación de los servicios, con lo cual se deja a discreción de cada una de las personas que intervienen en los procesos, la realización de las tareas asignadas o la forma de realizarlas.

Recomendaciones

Se debe mantener un estándar de calidad en los servicios que prestan el cementerio, por lo que debe existir un documento que indique el actuar de cada una de las personas que intervienen.

Con base a la información anterior se determinó que se debe contar con manuales de normas y procedimientos, de los procesos operativos, estos deben ser de fácil comprensión y ejecución por parte del personal.

Los manuales deben ser dados a conocer al personal administrativo y operativo del para que los mismos sean aplicados y lograr así el objetivo de estandarizar la prestación de los servicios.

Para asegurar el éxito de la propuesta, deben utilizarse las siguientes estrategias:

- Hacer de conocimiento de todo el personal que la implementación de la propuesta cuenta con el visto bueno de la administración y gerencia.
- La propuesta debe darse a conocer a todos los empleados, dándole la importancia del caso, por medio de una reunión de trabajo.
- Para el proceso de actualización de la propuesta debe hacerse partícipes a todo el personal que interviene en cada uno de los procesos.
- Solicitar sugerencias en base a la experiencia que tiene el personal operativo, para hacer más eficientes cada uno de los procesos.

Propuesta

En la actualidad las empresas trabajan para captar a sus clientes, generar lealtad, hacer que regresen y compren, pero además que recomienden a las empresas como un buen proveedor de servicios, por otro lado la estandarización de las tareas que componen la prestación de un servicio, hace que se limiten las libertades de acción al personal que las está desarrollando, ya que, con un estándar, se le da un camino conocido y efectivo para llevarla a cabo.

La investigación realizada permitió identificar los 2 principales procesos que se realizan dentro del cementerio, estableciendo la secuencia lógica y cronológica de los mismos, así como identificar al personal que participa de manera directa en cada uno de ellos.

El Cementerio privado El Cielo, debe posicionarse en la mente de los consumidores y generar lealtad, mediante la prestación de servicios de calidad, por lo cual se determinó que el área de mejora está en la creación de manuales de normas y procedimientos de los 2 principales procesos.

Con la elaboración de estos documentos se pretende estandarizar la prestación de los servicios, enmarcando de una manera clara, precisa y secuencial el accionar de cada uno de los participantes garantizando así la satisfacción de los clientes.

Contenido

1. Justificación
2. Objetivos
3. Base Legal
4. Desarrollo de la propuesta
5. Comunicación de la Propuesta
6. Presentación
7. Resultados esperados
8. Implementación, Seguimiento y Actualización

1. Justificación

Al considerar los hallazgos obtenidos en el desarrollo de la investigación, se identificaron las áreas de mejora, en donde se concluyó que existe la oportunidad de mejora en la prestación de los servicios de inhumación y exhumación, por medio de la implementación de Manuales de Normas y Procedimientos.

2. Objetivos

General

Establecer un estándar para la prestación de servicios.

Específicos

- Contar con un documento físico que respalde el actuar de cada uno de los involucrados.
- Mantener un estándar en la prestación de servicios.
- Contar con normas aplicables a cada caso.

3. Base Legal

Para la elaboración de la propuesta se tomaron en cuenta las regulaciones legales vigentes en el país:

- Código de Salud Decreto 90-97 del Congreso de la República.
- Acuerdo Gubernativo 21-71 del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, “Reglamento de Cementerios y Tratamiento de Cadáveres”.
- Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- Reglamento Interno de Administración Contratación y demás Servicios del Cementerio privado el Cielo

4. Desarrollo de la propuesta

En esta sección se presentarán la propuesta de los manuales de normas y procedimientos elaborados, de los principales proceso operativos:

- Inhumaciones
- Exhumaciones

5. Comunicación de la Propuesta

Como en todo proceso de cambio se hace indispensable un proceso de comunicación donde se pueda compartir con claridad los objetivos y definir las acciones necesarias para el logro de los mismos, para tal fin se delega en el Administrador, la responsabilidad de dar a conocer los manuales a implementar.

6. Presentación

A continuación se presenta la agenda de la reunión de presentación de la propuesta:

Participantes:

Administrador del Cementerio, Jefes de Enterramiento, Jefes de Grupos de Guardias y personal operativo.

Ilustración No 10

Agenda de Presentación

Horario de 7:00 am a 8:30 am		Lugar: Administración del Cementerio
Bienvenida	Administrador	8:00 a 8:15
Introducción	Administrador	8:15 a 8:45
Presentación de la propuesta	Administrador	8:45 a 9:45
Receso	Todos	9:45 a 10:15
Preguntas, respuestas y retroalimentación	Todos	10:15 a 10:45
Agradecimiento y despedida	Administrador	10:45 a 10:50

Presupuesto de Implementación

A continuación se presenta el presupuesto para dar a conocer la propuesta de implementación de manuales dentro del cementerio:

Ilustración No 11

Presupuesto de implementación de propuesta

Formalización de procedimientos			
Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total
Impresión de manuales de normas y procedimientos	20	35	Q 700.00
Impresión de documentos de apoyo			Q 200.00
Atención a empleados			Q 300.00
Impresión de reglamento del cementerio privado El Cielo	10	35	Q 350.00
Impresión hojas de aviso	1000	Q0.25	Q 250.00
Total			Q1,800.00

7. Resultados Esperados

Por medio de la implementación de los manuales de normas y procedimientos, dentro del Cementerio privado El Cielo, se espera la estandarización en la prestación de los servicios, así también contar con una guía de los pasos a seguir en caso falte uno de los involucrados dentro de cada proceso.

8. Implementación, Seguimiento y Actualización

Por sus características de liderazgo y compromiso, la implementación de los manuales de normas y procedimientos está a cargo del Administrador.

Los manuales son documentos eminentemente dinámicos que deben estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes del cementerio, por lo que semestralmente el Administrador y personal que intervenga dentro de cada uno de los procesos, deberá realizar una revisión y en base a los hallazgos realizados deberá realizar la actualización de los mismos.

La actualización de los procesos deberá darse a conocer al personal operativo del cementerio por medio de reuniones coordinadas por el Administrador, en la siguiente ilustración se muestra el presupuesto semestral de seguimiento y actualización:

Ilustración No. 12

Presupuesto de seguimiento de propuesta

Seguimiento y Actualización			
Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total
Impresión de documentos de apoyo	1	Q 100.00	Q 100.00
Atención a empleados	1	Q 300.00	Q 300.00
Seguimiento y revisión de procesos	2	Q 250.00	Q 500.00
Impresión de documentos actualizados y nuevos documentos	1	Q 150.00	Q 150.00
Total			Q1,050.00

Manual No. 01 Inhumaciones

	Inhumación	Código: PRO-OPE-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014
Elaborado por: Jorge Gordillo Firmas:	Revisado por: Firma:	Autorizado por: Firma:	

Manual de Normas y Procedimientos

Proceso de Inhumaciones

	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

Contenido

1.	Objetivo	44
2.	Unidades responsables	44
3.	Base Legal	44
4.	Normas	44
5.	Procedimiento	46
6.	Tiempo de Ejecución	50
7.	Flujograma	51
8.	Glosario	55
9.	Anexos	56

	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

1. Objetivo

La emisión del presente manual tiene como propósito definir las normas y los procedimientos que deben observarse para Inhumaciones dentro del cementerio, definiendo las actividades a realizar por cada uno de los involucrados, establecer responsabilidades y límites en el accionar de cada uno de los involucrados.

2. Unidades responsables

- Administración del Cementerio
- Gerencia de Cementerios

3. Base Legal

- 3.1. Acuerdo Gubernativo 21-71 del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, “Reglamento de Cementerios y Tratamiento de Cadáveres”
- 3.2. Código de Salud Decreto 90-97 del Congreso de la República
- 3.3. Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo

4. Normas

- 4.1. Únicamente el propietario y Co-propietarios pueden ser inhumados dentro de la propiedad sin autorización o consentimiento de terceros.
- 4.2. Únicamente el propietario puede autorizar el entierro de una tercera persona dentro de su propiedad.
- 4.3. La fotocopia del DPI del propietario, fotocopia del título de propiedad y carta de autorización para la utilización de la propiedad deben de ser recibidas en la oficina administrativa del Cementerio como mínimo 3 horas antes de realizar la inhumación.
- 4.4. Todo pago y/o anticipo recibido por prestación de servicio de Inhumación debe ser facturado.

	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

- 4.5. Toda inhumación debe quedar debidamente registrado en el sistema y controles manuales, debe incluir como mínimo la siguiente información:
- 4.5.1. Nombre y apellidos completos del fallecido
 - 4.5.2. Edad, sexo, profesión u oficio, nacionalidad y vecindad
 - 4.5.3. Lugar claramente identificado en el que se le haya sepultado
 - 4.5.4. Fecha del fallecimiento y del entierro
 - 4.5.5. El número del libro, folio y partida del Registro Civil en el que la defunción hubiere sido inscrita
- 4.6. Como medida de protección al momento de realizar la preparación de las propiedades, deberán contar con el siguiente equipo:
- 4.6.1. Guantes industriales
 - 4.6.2. Cascos protectores
 - 4.6.3. Gafas de seguridad
- 4.7. Para la colocación del féretro en su cripta, debe ser utilizado el decensor
- 4.8. Durante el servicio de Inhumación, el personal asignado al mismo debe contar con la siguiente vestimenta:
- 4.8.1. Uniforme del cementerio
 - 4.8.2. Guantes blancos
 - 4.8.3. Zapatos de vestir color negro
- 4.9. Las personas que intervienen en el presente manual velarán por el cumplimiento de las normas y los procedimientos contenidos en el mismo.

	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

5. Procedimiento

- 5.1. El Propietario y/o funeraria se comunicará a las instalaciones de Cementerio e informará la utilización de su propiedad.
- 5.2. El Administrador o persona designada, atenderá al propietario y/o funeraria y procederá de la siguiente manera:
- 5.2.1. Registrará los datos proporcionado en el documento de Aviso (ver anexo I)
- 5.2.2. Verificará la información del terreno en el sistema de cómputo y controles físicos.
- 5.2.3. Solicitará la siguiente documentación:
- 5.2.3.1. Carta de autorización para utilizar la propiedad
- 5.2.3.2. Fotocopia del título de propiedad (anverso y reverso)
- 5.2.3.3. Fotocopia del DPI del propietario
- 5.2.4. Solicitará el pago del servicio:
- 5.2.4.1. Efectivo
- 5.2.4.2. Cheque
- 5.2.4.3. Tarjeta de crédito (mas recargo)
- 5.2.5. Elaborará la Orden de Trabajo para la preparación del terreno y servicio
- 5.2.6. Si procede emitirá vale de cripta, en caso no esté instalada la cripta de emergencia
- 5.2.7. Entregará al Jefe de Grupo de Guardias de turno los siguientes documentos para su distribución:
- 5.2.7.1. Copia de orden de trabajo
- 5.2.7.2. Copia de título de propiedad
- 5.2.7.3. Original de orden de trabajo
- 5.2.7.4. Copia del plano de ubicación del terreno
- 5.2.7.5. Vale de Cripta (si procede)

	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

5.3. El Jefe de Grupo de Guardias de turno verificará físicamente la ubicación del terreno y distribuirá la documentación de la siguiente manera:

5.3.1. Jefe de Grupo de Guardia de Turno

5.3.1.1. Copia de orden de trabajo

5.3.1.2. Copia de título de propiedad

5.3.2. El Jefe de Enterramiento o persona designada

5.3.2.1. Original de orden de trabajo

5.3.2.2. Copia del plano de ubicación del terreno

Vale de Cripta (si procede)

5.4. El Jefe de Enterramiento o persona designada recibe documentos y procede de la siguiente manera:

5.4.1. Ubicará los mojones y realizará la medición del terreno en base a la información del mapa y copia del título de propiedad.

5.4.2. Retirá las lapidas y/o plaquetas, floreros y realizará la excavación del terreno

5.4.3. Removida la tierra instalará la cripta del tamaño que corresponde de acuerdo a la medida de ataúd reportada (si fuera el caso) y coloca el mobiliario a utilizar durante el servicio

5.5. Posteriormente, el Administrador o persona designada procede de la siguiente manera:

5.5.1. Verificará el mobiliario y equipo utilizado para el servicio en base a Listado de Mobiliario y Equipo (Ver Anexo II), si fuera el caso indicará al Jefe de Enterramiento o persona designada que realice las modificaciones necesarias

5.5.2. Colocará vasos y pañuelos desechables

	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

- 5.6. Previo al ingreso del cortejo fúnebre, el Jefe de Grupo de guardias de turno se presenta a las oficinas administrativas y verifica la documentación pendiente de entregar por parte del propietario y/o funeraria.
- 5.7. Al momento de recibir el cortejo fúnebre en la puerta del Cementerio el Jefe de Grupo de guardias de turno solicitará la documentación de ley para la inhumación al piloto del carro fúnebre.
- 5.8. Recibida la documentación el Jefe de Grupo de Guardias de turno guiará el cortejo fúnebre hacia la propiedad que corresponda.
- 5.9. Al llegar el cortejo fúnebre a la propiedad, el Administrador o persona designada se presentará con los familiares y permanecerá en los alrededores de la propiedad verificando que todo salga con normalidad.
- 5.10. Concluido el servicio el Jefe de Enterramiento o persona designada procederá a retirar el mobiliario y equipo, rellenar la propiedad, colocará la grama y recolocan floreros y plaquetas/lápidas si habían en la propiedad.
- 5.11. Posteriormente, el Administrador o persona designada recibirá del Jefe de Grupo de Guardias de turno los documentos y procederá de la siguiente manera:
- 5.11.1. Elaborará la ficha de control con la información del difunto y ubicación dentro del cementerio.
 - 5.11.2. Registrará en el Libro de Difuntos la información de la inhumación realizada

	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

5.11.3. Anotará en la partida de defunción el libro, tomo y folio de la inhumación y la archivará donde corresponda.

5.11.4. Ingresará en el sistema de control de fallecidos los datos de la inhumación

5.11.5. Trasladará copia del folio con la información de la inhumación realizada al Jefe de Enterramiento o persona designada para la elaboración de la plaqueta de identificación del fallecido en el Jardín.

5.12.El Jefe de Enterramiento o persona designada recibirá la copia y procederá de la siguiente manera:

5.12.1. Elaborará plaqueta de identificación en base a la información proporcionada.

5.12.2. Instalará la plaqueta en el lugar donde fue inhumando el difunto.

5.12.3. Elaborará reporte semanal de plaquetas instaladas y lo trasladará al Administrador o persona designada.

5.13.El Administrador o persona designada recibirá el reporte y verificará físicamente que las plaquetas estén instaladas en la propiedad correcta y datos correspondientes.

	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

6. Tiempo de Ejecución

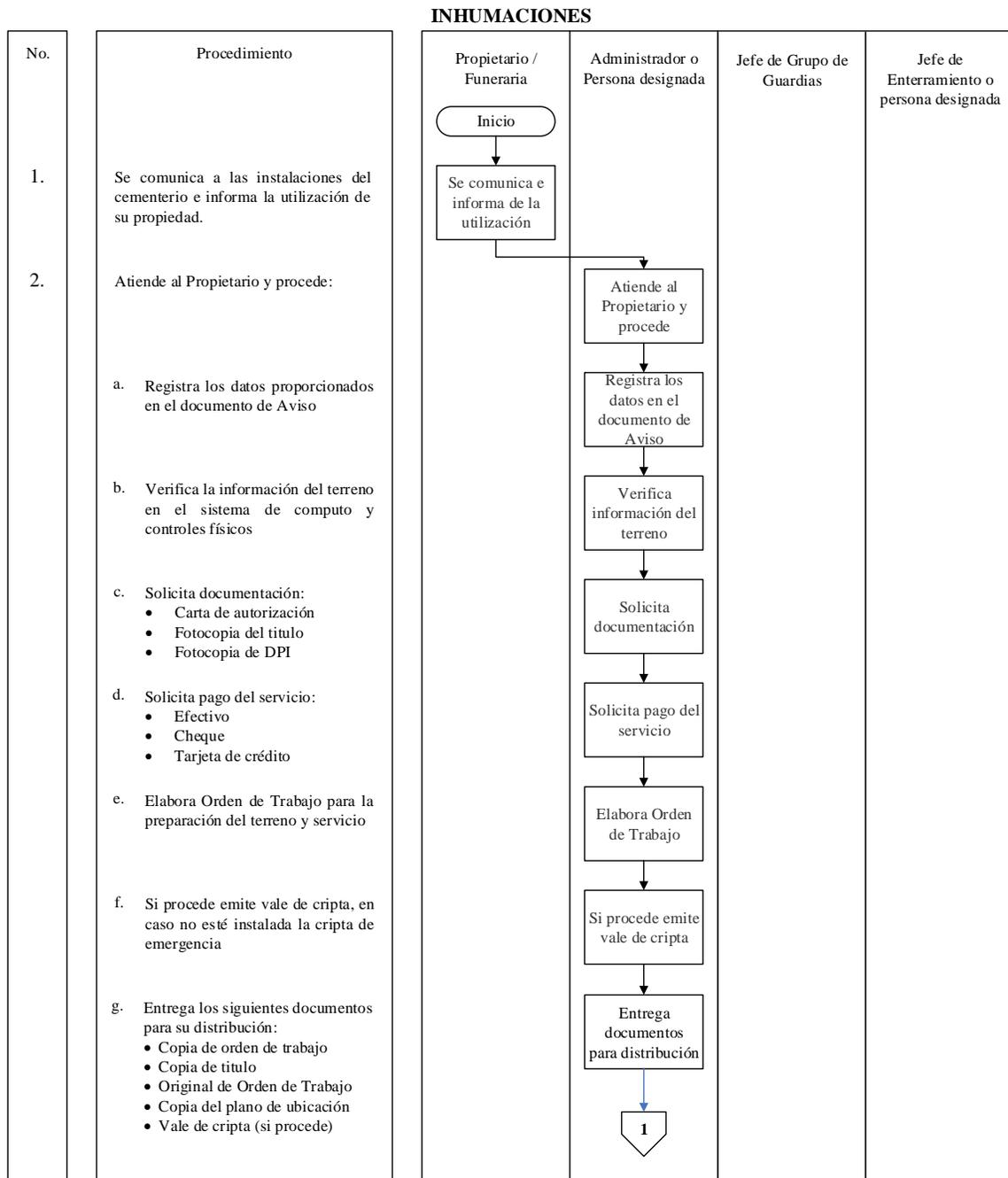
El tiempo de ejecución para la realización de las tareas de preparación de la propiedad y prestación del servicio es el siguiente:

Actividad	Horas
Recepción de aviso, verificación de información y papelería	0.50
Elaboración de orden de trabajo y ubicación de la propiedad	0.33
Preparación de la propiedad	3.50
Colocación de mobiliario	.050
rellenado y colocación de grama	1.00
Total	5.83

Con base al cuadro anterior el tiempo promedio para la prestación de los servicios de Inhumación es de cuatro punto ocho (4.8) horas para la preparación previa y una (1) hora adicional para ordenar y rellenar la propiedad.

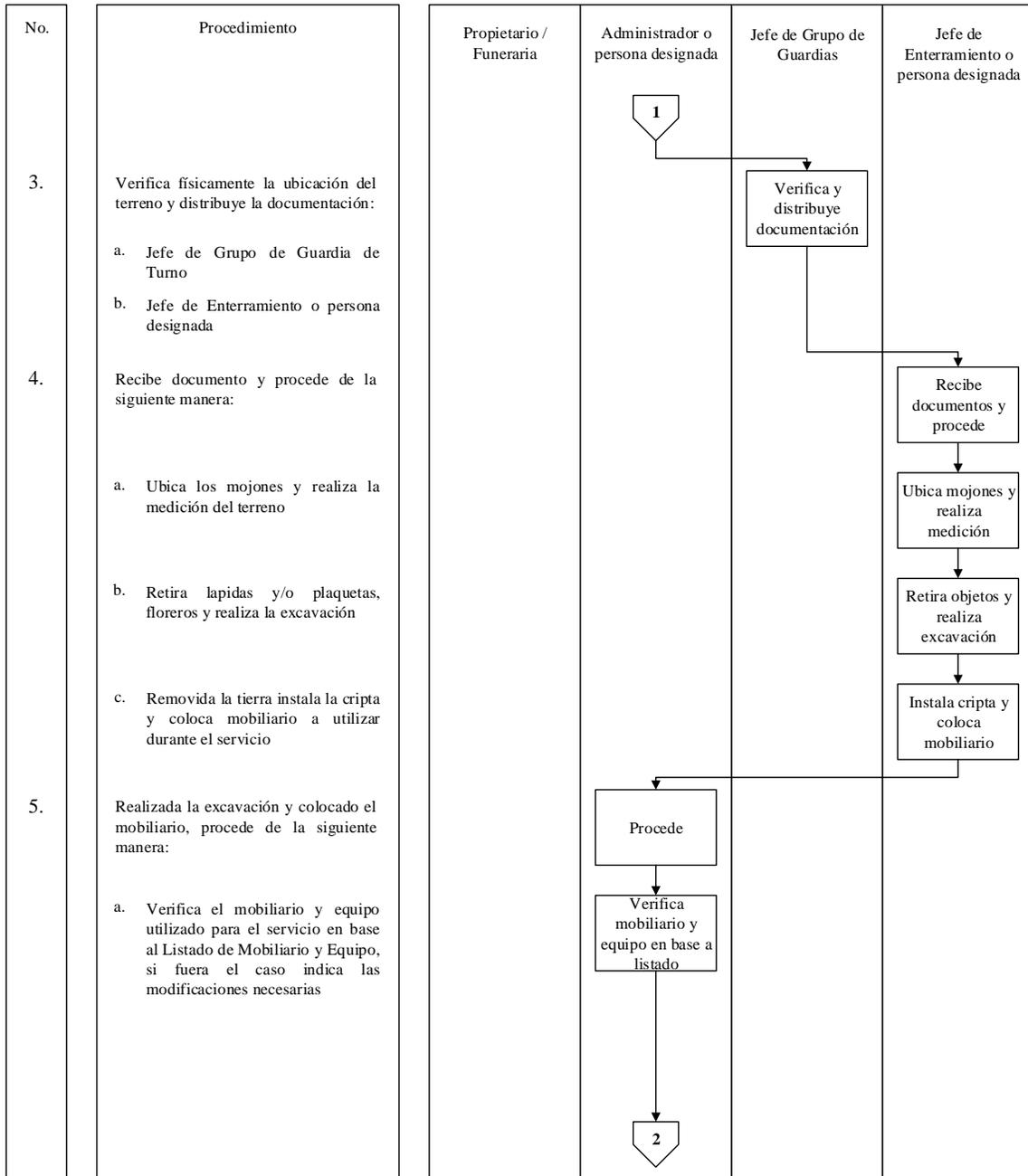
	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

7. Flujoograma



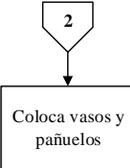
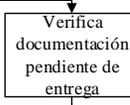
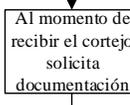
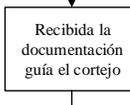
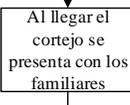
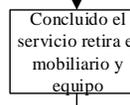
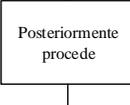
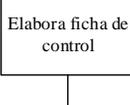
	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

INHUMACIONES



	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

INHUMACIONES

No.	Procedimiento	Propietario	Gerente de Servicios o persona designada	Jefe de Grupo de Guardias	Jefe de Enterramiento o persona designada
6.	b. Coloca vasos y pañuelos desechables en señal de aprobación				
7.	Previo al ingreso del cortejo fúnebre, se presenta a las oficinas administrativas y verifica documentación pendiente de entrega.				
8.	Al momento de recibir el cortejo fúnebre, solicita la documentación pendiente.				
9.	Recibida la documentación guía el cortejo hacia la propiedad.				
10.	Al llegar el cortejo fúnebre a la propiedad, se presenta con los familiares y permanece en los alrededores.				
11.	Concluido el servicio procede a retirar el mobiliario y equipo, rellena la propiedad, coloca grama y floreros.				
	Posteriormente procede:				
	a. Elabora ficha de control con la información del difunto y ubicación dentro del cementerio				
					

	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

INHUMACIONES

No.	Procedimiento	Propietario	Gerente de Servicios o persona designada	Jefe de Grupo de Guardias	Jefe de Enterramiento o persona designada
12.	<p>Recibe la copia y procede de la siguiente manera:</p> <p>a. Elabora plaqueta de identificación en base a la información del folio</p> <p>b. Instala la plaqueta en el lugar que corresponda</p> <p>c. Elabora reporte semanal de plaquetas instaladas y lo traslada</p>		<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">Registra la información de la inhumación</p> <p style="text-align: center;">Anota y archiva</p> <p style="text-align: center;">Ingresa en el sistema información de la inhumación</p> <p style="text-align: center;">Traslada copia del folio con la información de la inhumación</p>		<p style="text-align: center;">Recibe copia y procede</p> <p style="text-align: center;">Elabora plaqueta de identificación</p> <p style="text-align: center;">Instala plaqueta</p> <p style="text-align: center;">Elabora reporte y lo traslada</p>
13.	<p>Recibe reporte y verifica físicamente que las plaquetas estén instaladas en la propiedad correcta.</p>		<p style="text-align: center;">Recibe reporte y verifica plaquetas</p> <p style="text-align: center;">Fin</p>		

	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

8. Glosario

- 8.1. Funeral: Un funeral es una ceremonia que se lleva a cabo para despedir a una persona ya muerta.
- 8.2. Cadáver: cuerpo humano que ha sufrido la pérdida de la vida.
- 8.3. Inhumación: proceso de dar sepultura a un cadáver o restos humanos.
- 8.4. Restos humanos: partes del cuerpo humano que han iniciado, parcial o completamente, el proceso natural de descomposición cadavérica.
- 8.5. Cenizas humanas: resultado del proceso de cremación de un cadáver o restos humanos.
- 8.6. Osario: Receptáculo utilizado para el almacenamiento de restos humanos exhumados.
- 8.7. Manual: Son documentos que sirven como medio de comunicación que permite registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información

	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

9. Anexos

9.1. Documento de Aviso

Fecha de Aviso: _____	Hora: _____
Aviso dado por: _____	
Tipo de Servicio: _____	
Propietario: _____	
Dirección: _____	
Tel: _____	
Fracción: _____	Sector: _____
Plaza o Jardín: _____	
Fallecido: _____	
Parentesco con el Propietario: _____	
Funeraria: _____	Tel: _____
F/Servicio: _____	Hora: SI _____
Saldo: _____	
Pago Servicio: _____	Fact No.: _____
Medidas del Atadú: Alto: _____	Ancho: _____ Largo: _____
Observaciones: _____	
A/Recibido por: _____	(F) _____

	Manual de Normas y Procedimientos para Inhumación	Código: PRO-OP-M-001	Correlativo: XX/ 16
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

9.2. Listado de mobiliario y Equipo

Lista de Mobiliario y Equipo

Inhumación

Servicio Económico

40 sillas
 3 toldos
 7 metros de alfombra
 2 porta coronas
 Decensor de ataúd
 Mesa y garrafón de agua pura
 1 caja de pañuelos de papel
 1 bote para basura
 vasos desechables

Servicio Estándar

60 sillas
 3 toldos
 7 metros de alfombra
 2 porta coronas
 Decensor de ataúd
 Mesa y garrafón de agua pura
 1 caja de pañuelos de papel
 1 bote para basura
 vasos desechables

Servicio Especial

80 sillas con forro
 4 toldos
 7 metros de alfombra
 2 porta coronas
 Decensor de ataúd
 Mesa y garrafón de agua pura
 1 caja de pañuelos de papel
 1 bote para basura
 vasos desechables

Manual No. 02 Exhumaciones

	Manual de Normas y Procedimiento para Exhumaciones	Código: PRO-OPE-M-002	Correlativo: XX /11
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014
Elaborado por: Jorge Gordillo Firmas:	Revisado por: Firma:	Autorizado por: Firma:	

Manual de Normas y Procedimientos

Proceso de Exhumaciones

	Manual de Normas y Procedimientos para Exhumaciones	Código: PRO-OP-M-002	Correlativo: XX/11
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

Contenido

1.	Objetivo	61
2.	Unidades responsables	61
3.	Base Legal	61
4.	Normas	61
5.	Procedimiento	62
6.	Tiempo de Ejecución	66
7.	Flujograma	67
8.	Glosario	70

	Manual de Normas y Procedimientos para Exhumaciones	Código: PRO-OP-M-002	Correlativo: XX/11
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

1. Objetivo

La emisión del presente manual tiene como propósito definir las normas y los procedimientos que deben observarse para Exhumar dentro del cementerio, definiendo las actividades a realizar por cada uno de los involucrados, establecer responsabilidades y límites en el accionar de cada uno de ellos.

2. Unidades responsables

- Administración del Cementerio
- Gerencia de Cementerios

3. Base Legal

- 3.1. Acuerdo Gubernativo 21-71 del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, “Reglamento de Cementerios y Tratamiento de Cadáveres”
- 3.2. Código de Salud Decreto 90-97 del Congreso de la República
- 3.3. Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo

4. Normas

- 4.1. Todo cuerpo a ser exhumado debe contar como mínimo con 6 años de haber sido sepultado
- 4.2. Toda exhumación debe ser practicada a las 7:00 a.m.
- 4.3. El manipulador de restos únicamente puede ser contratado por parte del Administración del cementerio.
- 4.4. Todo pago y/o anticipo recibido por prestación de servicio de exhumación debe ser facturado.
- 4.5. Toda exhumación debe quedar debidamente registrada en el sistema y controles manuales.

	Manual de Normas y Procedimientos para Exhumaciones	Código: PRO-OP-M-002	Correlativo: XX/11
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

4.6. Como medida de protección al momento de realizar las exhumaciones, deberán contar con el siguiente equipo:

- 4.6.1. Guantes de látex o impermeables
- 4.6.2. Gafas de seguridad
- 4.6.3. Botas impermeables
- 4.6.4. Mascarilla
- 4.6.5. Bata

4.7. Los restos deben ser trasladados a la morgue para su procesamiento

4.8. Todas las herramientas utilizadas durante la exhumación deben ser limpiadas adecuadamente y desinfectadas

4.9. Las personas que intervienen en el presente manual velarán por el cumplimiento de las normas y los procedimientos contenidos en el mismo.

5. Procedimiento

5.1. El Propietario y/o funeraria se comunicará a las instalaciones de Cementerio e informará la utilización de su propiedad.

5.2. El Propietario y/o interesado se comunicará o se presentará a la administración del Cementerio y solicitará información de los requisitos para la exhumación de restos.

5.3. El Administrador o persona designada atenderá al propietario y le entregará lista de requisitos a cumplir:

- 5.3.1. Fotocopia de título de propiedad
- 5.3.2. Fotocopia de DPI del propietario
- 5.3.3. Carta de autorización de exhumación emitida y firmada por el propietario.

	Manual de Normas y Procedimientos para Exhumaciones	Código: PRO-OP-M-002	Correlativo: XX/11
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

- 5.3.4. Carta autenticada con la firma de 3 familiares directos dónde indiquen que están de acuerdo con la exhumación y fotocopia de DPI de los tres no autenticada.
- 5.4. Al recibir la documentación solicitada en el numeral anterior, el Administrador o persona designada extenderá al Propietario o interesados carta de autorización de exhumación, la cual deberá indicar el destino de los restos para los trámites legales.
- 5.5. El Propietario y/o interesado recibirán los documentos y realizarán los trámites legales para obtener la autorización de la exhumación de las autoridades competentes.
- 5.6. Al contar con los documentos de ley que autorizan la exhumación el Administrador o persona designada procederá de la siguiente manera:
- 5.6.1. Informará las políticas y procedimientos del cementerio
 - 5.6.2. Solicitará el pago del servicio:
 - 5.6.2.1. Efectivo
 - 5.6.2.2. Cheque
 - 5.6.2.3. Tarjeta de crédito (más recargo)
 - 5.6.3. Elaborará la Orden de Trabajo para la preparación de la propiedad donde se encuentran los restos a exhumar
 - 5.6.4. Entregará al Jefe de Grupo de Guardias de turno los siguientes documentos:
 - 5.6.4.1. Copia de orden de trabajo
 - 5.6.4.2. Copia del título de propiedad
- 5.7. El Jefe de Grupo de Guardias recibirá los documentos y procederá de la siguiente manera:

	Manual de Normas y Procedimientos para Exhumaciones	Código: PRO-OP-M-002	Correlativo: XX/11
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

5.7.1. Entregará inmediatamente al Jefe de Enterramiento o persona designada los siguientes documentos:

5.7.1.1. Original de orden de trabajo

5.7.1.2. Fotocopia de plano del jardín de ubicación de la propiedad

5.7.2. Posteriormente verificará físicamente la ubicación del terreno en base a la información de la orden de trabajo.

5.8. El Jefe de Enterramiento o persona designada recibe documentos y procede de la siguiente manera:

5.8.1. Ubicará los mojones y realizará la medición del terreno en base a la información brindada en la orden de trabajo y fotocopia de plano del jardín

5.8.2. Retirá lapidas y/o plaquetas, floreros y realizará la excavación del terreno

5.9. Realizada la excavación el Administrador o persona designada verificará que el lugar de la exhumación esté listo.

5.10. El día de la exhumación el Administrador o persona designada elaborará y firmará el Acta Administrativa y solicitará la firma de dos familiares del fallecido a exhumar como mínimo.

5.11. Firmada el acta el Jefe de Enterramiento o persona designada extraerá el ataúd de la cripta y lo trasladarán a la morgue para que procedan a manipular los restos.

5.12. Concluida la exhumación el Jefe de Enterramiento o persona designada procederá a retirar el equipo, colocar la cripta en su lugar, rellenar la propiedad, resembrar la grama y recolocar floreros, plaquetas y/o lápidas que correspondan a la propiedad.

	Manual de Normas y Procedimientos para Exhumaciones	Código: PRO-OP-M-002	Correlativo: XX/11
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

5.13. Posteriormente, el Administrador o persona designada procederá de la siguiente manera:

- 5.13.1. Elaborará la ficha de control con la información de la exhumación
- 5.13.2. Anotará en el Libro de Exhumaciones la información de la exhumación practicada
- 5.13.3. Archivará la documentación y autorización de la exhumación en donde corresponda
- 5.13.4. Actualizará los datos en el sistema de control de fallecidos

	Manual de Normas y Procedimientos para Exhumaciones	Código: PRO-OP-M-002	Correlativo: XX/11
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

6. Tiempo de Ejecución

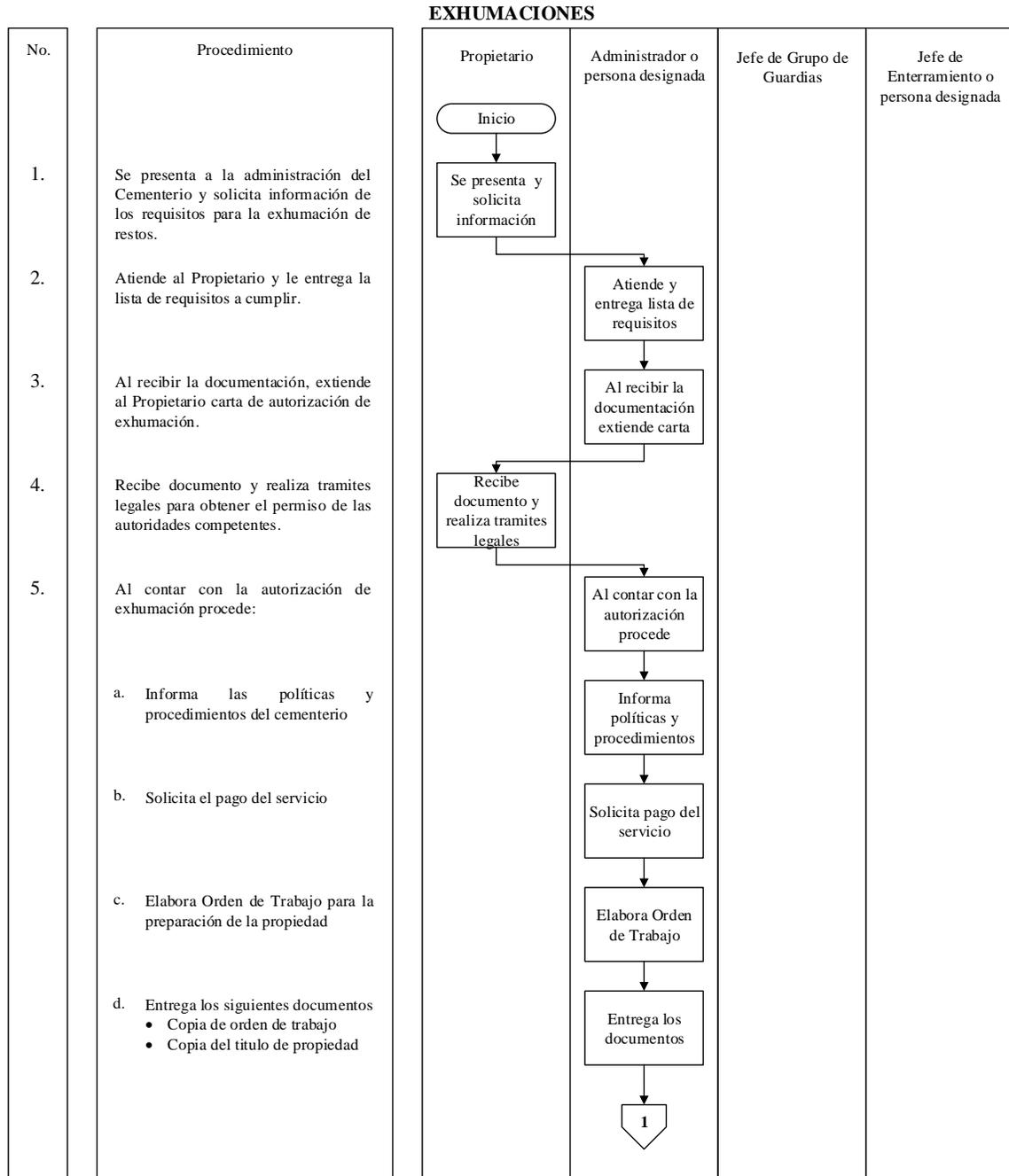
El tiempo de ejecución para la realización de las tareas de preparación de la propiedad y prestación del servicio es el siguiente:

Actividad	Horas
Preparación del terreno (un día antes)	1.50
Extracción de ataúd y manipulación de restos	0.50
rellenado y colocación de grama	1.00
Total	3.00

En base al cuadro anterior el tiempo promedio para la prestación de los servicios de Exhumación es de dos (2) horas para la preparación previa y una (1) hora adicional para ordenar y rellenar la propiedad.

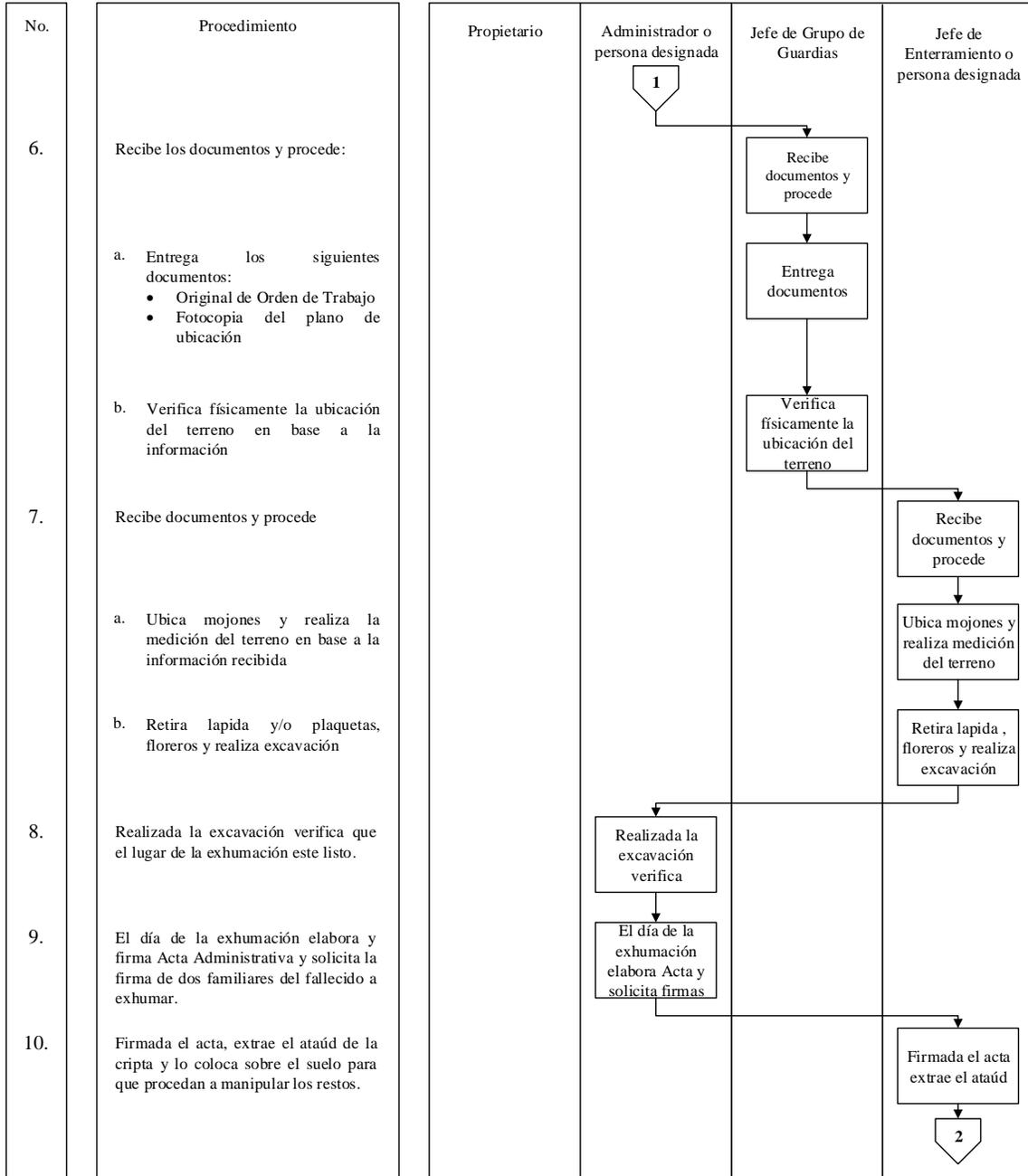
	Manual de Normas y Procedimientos para Exhumaciones	Código: PRO-OP-M-002	Correlativo: XX/11
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

7. Flujograma



	Manual de Normas y Procedimientos para Exhumaciones	Código: PRO-OP-M-002	Correlativo: XX/11
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

EXHUMACIONES



	Manual de Normas y Procedimientos para Exhumaciones	Código: PRO-OP-M-002	Correlativo: XX/11
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

EXHUMACIONES

No.	Procedimiento	Propietario	Gerente de Servicios	Jefe de Grupo de Guardias	Jefe de Enterramiento
11.	<p>Concluida la exhumación procede a retirar el equipo, colocar la cripta en su lugar, rellenar la propiedad, resembrar la grama y colocar floreros, plaquetas, lapidas que correspondan.</p>				<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; text-align: center; line-height: 30px;">2</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 5px auto; text-align: center;">Retira equipo y coloca todo en su lugar</div>
12.	<p>Posteriormente procede:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Elabora ficha de control con la información de la exhumación b. Anota en el Libro de Exhumaciones la información de la exhumación practicada c. Archiva la documentación y autorización de la exhumación en donde corresponda d. Actualiza los datos en el sistema de control de fallecidos 		<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Posteriormente procede</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Elabora ficha de control</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Anota en Libro de Exhumaciones información</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Archiva documentos</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">Actualiza datos en sistema de control de fallecidos</div> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 25px; margin: 0 auto; border-radius: 15px; text-align: center;">Fin</div>		

	Manual de Normas y Procedimientos para Exhumaciones	Código: PRO-OP-M-002	Correlativo: XX/11
		Versión: 1.0	Fecha: 08/03/2014

8. Glosario

- 8.1. Manipulador: persona que tiene contacto directo con el cadáver o restos humanos, para trasladarlos a las urnas de osarios
- 8.2. Cadáver: cuerpo humano que ha sufrido la pérdida de la vida.
- 8.3. Inhumación: proceso de dar sepultura a un cadáver o restos humanos.
- 8.4. Restos humanos: partes del cuerpo humano que han iniciado, parcial o completamente, el proceso natural de descomposición cadavérica.
- 8.5. Cenizas humanas: resultado del proceso e cremación de un cadáver o restos humanos.
- 8.6. Osario: Receptáculo utilizado para el almacenamiento de restos humanos exhumados.
- 8.7. Manual: Son documentos que sirven como medio de comunicación que permite registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información

Referencias Bibliográficas

1. Bateman, Thomas S., Scott A. Snell (2005) *Administración un Nuevo Panorama Competitivo*. México. McGraw-Hill. Sexta Edición.
2. Compendio (2003). Material Bibliográfico de Apoyo para el Curso de Administración II. Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas Universidad de San Carlos de Guatemala.
3. Elmhurst, Jeanne Marquardt , Adler Ronald, (2005) México. MacGraw-Hill. Octava edición
4. Fincowski, Franklin, Enrique B. y Kriega Mario José (2011) *Comportamiento Organizacional, Enfoque para América Latina*. México. Pearson Educación.
5. Garcia Abad, Lito (2005) *Comunicación Organizacional Interna: Proceso Disciplina y Técnica*. España Netbiblo, S.L., Primera Edición en español.
6. Grasso, Livio (2006) *Encuestas Elementos para su Diseño y Análisis*. Encuentro Grupo Editor. Argentina. Primera Edición.
7. Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2010) *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill. Quinta Edición.
8. Huete, D´Andrea, Reynoso, Lovelock (2004) *Administración de Servicios Estrategias de Marketing, Operaciones y Recursos Humanos*. Pearson Educación. México. Primera Edición
9. Pardinas Felipe (2005) *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Siglo xxi editores, s.a. de c.v. México. Trigesimoctava edición

10. Universidad Panamericana (2011). Guía PED. Facultad de Ciencias Económicas.
11. Universidad Panamericana (2007). Manual de Estilo. Guatemala. Facultad de Humanidades.

Anexos

Anexos 1

TABLA DE VARIABLES Práctica Empresarial Dirigida

Nombre del estudiante: Jorge Francisco Gordillo Ramos

Nombre de la Tesis: “Elaboración manuales de normas y procedimientos del Cementerio Privado El Cielo”

Problemática	Variable de Estudio de la Tesis	Indicadores de la variable de estudio	Pregunta de investigación	Objetivo General	Objetivos específicos
<p>Procedimientos operativos no documentados</p> <p>Conocimiento empírico de las modificaciones</p> <p>Comunicación informal</p>	<p>Procesos Operativos</p>	<p>Políticas Empresariales</p> <p>Procedimientos</p> <p>Comunicación</p>	<p>¿Cuál es el Resultado de la Evaluación de los Procedimientos Operativos?</p>	<p>Evaluar los procedimientos operativos del Cementerio Privado El Cielo</p>	<p>Revisar cómo se realizan los procesos operativos actuales</p> <p>Revisar normas y procedimientos actual de la empresa</p> <p>Revisar la estructura organizacional de cementerio</p> <p>Revisar la comunicación dentro del cementerio</p>

Anexos 2

TABLA DE SUJETOS

Objetivos Específicos	Sujetos	Universo	Instrumentos	Grafica
Revisar normas y procedimientos actuales de la empresa	2 Personas (Administrador de turno)	2	Entrevista dirigida	No Aplica
	1 Personas (Gerente General)	1	Encuesta / Entrevista	No Aplica
	2 Personas (Jefes de Grupo de mantenimiento)	2	Entrevista dirigida	No Aplica
Revisar cómo se realizan los procesos operativos actuales	2 Personas (Jefes de Grupo de mantenimiento)	2	Entrevista dirigida / observación	No Aplica
	2 Personas (Administrador de turno)	2	Entrevista / observación	No Aplica
Revisar la comunicación dentro del cementerio	2 Personas (Administrador de turno)	2	Encuesta / Entrevista	No Aplica
	1 Personas (Gerente General)	1	Encuesta / Entrevista	No Aplica
	2 Personas (Jefes de Grupo de mantenimiento)	2	Encuesta / Entrevista	No Aplica

Anexos 3



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida

CUESTIONARIO

Objetivo general: Recopilar información sobre varios aspectos a evaluar dentro del proceso de investigación, y la cual servirá de base para el análisis y elaboración de una propuesta de mejora para el Cementerio Privado el Cielo.

Dirigida a: Administradores de turno

Fecha: _____

• Funciones del Puesto

1. ¿Conoce usted si actualmente existe una descripción y perfil del puesto que usted desempeña?

Si No (Fin de la entrevista)

Si su respuesta es “No”, indique por que _____

2. ¿Quién tiene acceso a esos documentos?

3. ¿Cada cuánto se actualizan las descripciones y perfiles de puestos?

• Comunicación y Mando

1. ¿Tiene bien definido de quien recibe órdenes y a quien debe de reportarle sus acciones?

Sí No

Si su respuesta es “No”, indique por que _____

2. ¿Quiénes son las personas que están bajo su cargo?

- a) _____
- b) _____
- c) _____
- d) _____

3. ¿Al momento de recibir un mensaje o una orden de sus superiores, de qué forma lo recibe?

Formal

Informal

4. ¿Al momento de transmitir un mensaje o una orden a sus sub alternos, de qué forma lo realiza?

Formal

Informal

5. ¿Por qué medio transmite la información a sus sub alternos?

Verbal

Escrita

Otros _____

6. ¿La información es transmitida de forma oportuna?

Sí

No

Si su respuesta es "No", indique por que _____

• **Procedimientos Operativos**

1. ¿Actualmente están documentados los procedimientos operativos del cementerio privado el cielo?

Si

No (Fin de la entrevista)

Si su respuesta es "No", indique por que _____

2. ¿Quién tiene acceso a los procedimientos?

3. ¿Cuál es la forma en que se da a conocer los procedimientos al personal?

4. ¿Quién es la persona responsable de velar por que se cumplan los procedimientos?

5. ¿cada cuánto se actualizan los procedimientos?

• **Políticas**

1. ¿Existe actualmente un documento que contenga las políticas del cementerio?

Si No (Fin de la entrevista)

Si su respuesta es “No”, indique por que _____

2. ¿Quién tiene acceso a las políticas?

3. ¿Cuál es la forma en que se da a conocer las políticas?

4. ¿Quién es el responsable de velar por que se cumplan con las políticas?

5. ¿cada cuánto se actualizan las políticas?

Anexos 4



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Práctica Empresarial Dirigida

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Objetivo general: Establecer los procedimientos operativos

Dirigida a: JEFES DE GRUPO / ADMINISTRADOR DE TURNO

Nombre de la persona observada _____

Fecha: _____ Hora: _____

Procedimiento: _____

Documento para recopilar la información de los pasos de cada procedimiento, esta información se recabara a través de la técnica de observación directa.

Recibe Solicitud	Acciones realizadas	Resultado obtenido	Trasladado a

Anexos 5

Código de Salud Decreto 90-97 del Congreso de la República

SECCION VI DE LOS CEMENTERIOS

ARTICULO 112: Responsabilidad del Ministerio de Salud. Corresponde al Ministerio de Salud, en coordinación con las municipalidades y la Comisión Nacional del Medio Ambiente, establecer normas para la construcción, funcionamiento, ampliación o cierre de los cementerios en el país.

ARTICULO 113: Responsabilidad de las municipalidades. La construcción y administración de los cementerios de la República estará a cargo de las municipalidades, función que podrá ser concesionada a entidades privadas. Las municipalidades podrán autorizar también la construcción e instalación de nuevos cementerios, así como la ampliación y cierre de los mismos, previo dictamen del Ministerio de Salud y de la Comisión Nacional del Medio Ambiente.

SECCION VII DE LOS CADAVERES

ARTICULO 114: Manejo de los cadáveres. Los cadáveres deberán inhumarse o cremarse dentro de las veinticuatro horas contadas a partir de la defunción, salvo en los casos siguientes:

- a) Que el cadáver hubiera sido embalsamado, en cuyo caso se regirá a lo que indique el reglamento y/o normas internacionales;
- b) Cuando hubiere necesidad de hacer una previa investigación judicial;
- c) En el caso que concurren circunstancias especiales y justificables, a juicio de las autoridades de salud y con orden da juez competente; d) La inhumación o cremación del cadáver será inmediata, cuando la causa de la defunción fuere una enfermedad de alto riesgo para la población y en los casos que determine el reglamento respectivo.

ARTICULO 115: Inscripción de la defunción. Las inhumaciones e incineraciones solo podrán realizarse en cementerios debidamente autorizados, debiendo presentar previamente al administrador o encargado del cementerio, la constancia de haber inscrito la defunción en la institución responsable, de acuerdo al reglamento. En caso de cremación podrá autorizarse a los deudos que dispongan de las cenizas según lo decida la familia.

ARTICULO 116: Exhumación de cadáveres. La exhumación de cadáveres antes del tiempo en que obligadamente deben permanecer inhumados, solo podrá efectuarse con autorización expresa del Ministerio de Salud, conforme el reglamento o por orden judicial de conformidad con la ley.

ARTICULO 117: Traslado de cadáveres. El traslado de cadáveres o restos humanos solo podrá efectuarse con la previa autorización dada por la autoridad sanitaria del lugar y después de haberse cumplido con los requisitos, que determine el reglamento.

ARTICULO 118: Traslado Internacional de cadáveres. El traslado internacional de cadáveres será autorizado solo con el permiso previo de la autoridad sanitaria de los países involucrados y dentro de las normas internacionales. El permiso será otorgado una vez que se compruebe que se han cumplido todas las exigencias reglamentarias respecto a la conservación del cadáver ya las condiciones de seguridad del ataúd y de su embalaje, además de otras exigencias reglamentarias y legales relativas a la identificación de las personas y de las causas de muerte.

ARTICULO 119: Ingreso de cadáveres al país. La persona que desee ingresar al territorio de la República el cadáver de una persona fallecida en el extranjero, para su inhumación o cremación, deberá cumplir con las normas internacionales de traslado de cadáveres y acompañara el certificado de defunción.

ARTICULO 120: Utilización de cadáveres, órganos y tejidos. Podrán ser utilizados para fines terapéuticos, educativos y científicos los cadáveres sus órganos y tejidos de acuerdo a lo establecido en la ley específica sobre disposición de órganos y tejidos. Su transgresión será sancionada en la presente ley

Anexos 6

Acuerdo 21-71 Reglamento de Cementerios y Tratamiento de Cadáveres

ARTICULO 34. El reglamento interno de los cementerios de uso público o municipal será emitido:

- a) Por el Ministerio de salud Pública y Asistencia Social si están destinados a prestar servicios a la ciudad de Guatemala;
- b) Por la corporación municipal respectiva, para los cementerios ubicados en los demás municipios de la República, pero con aprobación del Ministerio de Salud Pública; y
- c) En el caso de cementerios privados, por la persona o personas, naturales o jurídicas, a quienes pertenezca el cementerio, con la aprobación del Ministerio del Ramo. Inhumación e incineración de cadáveres y restos humanos

ARTICULO 35. La inhumación de cadáveres sólo podrá efectuarse en los lugares autorizados como cementerios y en consecuencia, es terminantemente prohibido hacerlo en sitios distintos. Para llevarla a cabo se estará a lo dispuesto en los artículos 121 y 130 del Código de Sanidad y Tratándose de cementerios privados, será necesario que además se cumpla con las formalidades que en su caso se especificaren en los respectivos convenios.

ARTICULO 36. En caso de muerte violenta o sospechosa de criminalidad, la autoridad judicial competente, podrá ordenar la prórroga del Término de la inhumación, si fuere necesario para la investigación de los hechos. En caso de fallecimiento producido por enfermedad cuarentenable, la inhumación deberá practicarse dentro del perentorio término de seis horas, y sin perjuicio de las medidas sanitarias de emergencia que, por epidemia o estado de calamidad nacional, pueda dictar la Dirección general de Servicios de salud o cualquiera otra autoridad competente.

ARTICULO 37. La cremación de cadáveres en los cementerios únicamente podrá realizarse en aquellos habiendo sido específicamente autorizados por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, estén previstos de las cámaras de incineración adecuadas. Dichas cámaras deberán estar en lugar más apartado de la sección del terreno destinado a sepulturas, debiendo además reunir todos los requisitos técnicos que aconseje la Ingeniería Sanitaria. En consecuencia, los planos de construcción de las cámaras de incineración, deberán someterse previamente a la aprobación de la Dirección general de Servicios de Salud.

ARTICULO 38. La cremación de cadáveres se regirá por lo dispuesto en los artículos 132, 133 y 134 del Código de Sanidad. En caso de muerte violenta o sospechosa de criminalidad, no podrá autorizarse sin que constare haberse practicado la correspondiente autopsia médico-legal y deberá

hacerse dentro del término de las veinticuatro horas siguientes a partir del fallecimiento, salvo las excepciones contempladas en el artículo 121 del Código de Sanidad.

Exhumaciones

ARTICULO 39. De conformidad con el Código de Sanidad, las exhumaciones se considerarán ordinarias. Las primeras no podrán hacerse antes de cuatro años, si el enterramiento hubiere sido efectuado en el suelo; y de seis años, si se hubiere efectuado en nicho. Las segundas, podrán tener lugar en cualquier tiempo, siempre que sean necesarias, a juicio del Juez competente, para investigaciones de carácter judicial.

ARTICULO 40. Para practicar las exhumaciones ordinarias, no será necesaria la autorización previa de las autoridades sanitarias y serán efectuadas por los administradores de los cementerios, cumpliendo con los requisitos exigidos por el Código de Sanidad, el Presente Reglamento y el reglamento interno de cada cementerio.

ARTICULO 41. Las exhumaciones extraordinarias, sólo podrán ser efectuadas por orden de autoridad judicial competente, pero en casos de enterramientos efectuados en lugares no autorizados como cementerios, y excepto de que la defunción haya sido causada por enfermedad cuarentenable, la Dirección general de Servicios de salud podrá disponer la exhumación del cadáver antes del tiempo indicado en el artículo 38 de este Reglamento, para el solo efecto de que se haga la inhumación en un cementerio debidamente autorizado y tomando todas las precauciones que fueran aconsejables.

ARTICULO 42. Para la exhumación ordinaria de cadáveres o restos humanos los interesados en ella deberán presentar solicitud escrita al Administrador del cementerio que corresponda, quien procederá a otorgarla previa comprobación de la identidad e inhumación del cadáver de que se trate, mediante su registro en los libros respectivos.

ARTICULO 43. La administración de un cementerio podrá efectuar exhumaciones ordinarias de oficio, en cuyo caso además de lo dispuesto en el artículo 40 del presente Reglamento, debe cumplirse con los requisitos adicionales siguientes:

1. Notificar a los familiares, por lo menos con quince días de anticipación.
2. Levantar acta, por duplicado, haciendo constar:
 - a) Nombre y apellido completos del fallecido;
 - b) Fecha de enterramiento y datos de identificación del lugar donde se encuentra inhumado;
 - c) causa de la muerte;
 - d) Destino final de los restos; y

e) Los demás datos que exigiere el respectivo reglamento interno del cementerio. Un ejemplar quedará en poder de la administración y el otro se remitirá a la autoridad a cuya vigilancia corresponda el cementerio. El acta será firmada por el administrador del cementerio con la firma de dos testigos y en su defecto autenticada por notario.

ARTICULO 44. No podrán exhumarse los cadáveres de las personas que hubieren fallecido por enfermedad cuarentenable, salvo cuando por excepción lo autorizare expresamente la Dirección General de Servicios de salud, en cuyo caso fijará los términos y medidas correspondientes.

Anexos 7

Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo

Manipulación de Manipulación Materias Orgánicas

ARTICULO 62. Cuando se manipulen materias orgánicas susceptibles de descomposición, los locales deben mantenerse limpios y libres de residuos o desechos de las mismas.

Cuando se empleen sustancias orgánicas putrescibles o susceptibles de contener gérmenes infecciosos, aquellas deben someterse a una desinfección previa, siempre que sea posible y no cause perjuicio a la industria o al personal. De no poder hacerse, deben extremarse las medidas higiénicas en cuanto a la limpieza general y protección de los trabajadores.

Protección especial

ARTICULO 94. Los patronos están obligados a proporcionar a los trabajadores, según la clase de trabajo.

- a) Máscaras o caretas respiratorias, cuando por la índole de la industria o trabajo, no sea posible conseguir una eliminación satisfactoria de los gases, vapores, polvo u otras emanaciones nocivas para la salud.
- b) Gafas y pantallas protectoras adecuadas, contra toda clase de proyección de partículas: sólidas, líquidas o gaseosas, calientes o no, que puedan causar daño al trabajador.
- c) Gafas y protectores especiales contra radiaciones luminosas o caloríficas peligrosas, cualquiera que sea su origen.
- d) Cascos para toda clase de proyecciones violentas o posible caída de materiales, pesados.
- e) Guantes, manoplas, manguitos, cubrecabezas, gabachas y calzado especial, para la protección conveniente del cuerpo contra las proyecciones, contaminaciones y contactos peligrosos en general.
- f) Trajes o equipos especiales para el trabajo, cuando éste ofrezca marcado peligro para la salud o para la integridad física del trabajador.
- g) Aparatos respiratorios de tipo aislante “ciclo cerrado” o del tipo de máscara en comunicación con una fuente exterior de aire puro mediante tubería, para aquellos trabajos que deban realizarse en atmósfera altamente peligrosas; y
- h) Cualquier otro elemento, dispositivo o prenda que pueda proteger al trabajador contra los riesgos propios de su trabajo.

ARTICULO 95. Cuando el equipo de protección personal pueda convertirse en vehículo de contagio, debe ser individual o desinfectado antes de ser usado por otra persona.