
NORMA CUBANA

ANTEPROYECTO

NC

XX: 2016

SERVICIOS FUNERARIOS — REQUISITOS

titulo en Inglés

ICS:

1. Edición Febrero 2016
REPRODUCCIÓN PROHIBIDA

Oficina Nacional de Normalización (NC) Calle E No. 261 El Vedado, La Habana. Cuba.
Teléfono: 830-0835 Fax: (537) 836-8048; Correo electrónico: nc@ncnorma.cu; Sitio
Web: www.nc.cubaindustria.cu



Cuban National Bureau of Standards

NC XX: 2016

Prefacio

La Oficina Nacional de Normalización (NC) es el Organismo Nacional de Normalización de la República de Cuba y representa al país ante las organizaciones internacionales y regionales de normalización.

La elaboración de las Normas Cubanas y otros documentos normativos relacionados se realiza generalmente a través de los Comités Técnicos de Normalización. Su aprobación es competencia de la Oficina Nacional de Normalización y se basa en las evidencias del consenso.

Esta Norma Cubana:

- Ha sido elaborada por el Comité Técnico de Normalización NC/CTN 123 de Productos servicios Funerarios, integrado por representantes de las siguientes entidades:

Ministerio de Salud Pública
Ministerio de Industria
Oficina Nacional de Diseño
Oficina Nacional de Normalización
Grupo Empresarial de la Industria Sideromecánica
Grupo Empresarial de la Industria Ligera
ORASEN
Medicina Legal
Dirección Provincial de Servicios Necrológicos
Empresa Enrique Varona

- Toma todos los elementos aplicables de la Norma Europea *EN 15017: 2006 Servicios funerarios -- Requisitos*.
- Consta de los Anexos A y B.

© NC, 2016

Todos los derechos reservados. A menos que se especifique, ninguna parte de esta publicación podrá ser reproducida o utilizada en alguna forma o por medios electrónicos o mecánicos, incluyendo las fotocopias, fotografías y microfilmes, sin el permiso escrito previo de:

**Oficina Nacional de Normalización (NC)
Calle E No. 261, El Vedado, La Habana, Habana 4, Cuba.**

Impreso en Cuba.

Índice

0 Introducción

Esta Norma Cubana:

- asegura la calidad de los servicios funerarios incluyendo el más alto respeto hacia el difunto y los familiares y con respecto a la legislación local en vigor;
- pretende hacer que los servicios funerarios e instalaciones y los principios subyacentes a la hora de fijar los precios sean transparentes para el consumidor;
- contiene recomendaciones marco, que consideran debidamente las diferentes disposiciones de las leyes nacionales relativas a los servicios funerarios de cada país, de las tradiciones en términos de prácticas funerarias desde el punto de vista ético, ritos funerarios culturales y regionales, así como las consideraciones higiénicas y medioambientales;
- establece los servicios correspondientes así como los requisitos de información que deben ser cumplidos por el administrador de la funeraria;
- describe el perfil de las cualificaciones profesionales y formación educativa adicional de los administradores de la funeraria y de otro personal del servicio funerario.

Esta Norma Cubana está basada en las siguientes reglas éticas:

- relaciones profesionales y éticas con los familiares del cliente;
- sincero respeto por las creencias y costumbres de las familias;
- derecho de la(s) persona(s) que realiza(n) los preparativos a elegir el administrador de la funeraria y decidir entre entierro o incineración;
- derecho de las familias a ser informadas del coste total estimado del funeral;
- confidencialidad absoluta asegurada durante todo momento, sujeta únicamente a requisitos legales;
- honestidad e integridad del personal funerario en el desarrollo de sus tareas;
- estricto cumplimiento de las leyes, normas y reglamentación concernientes a la profesión en el ámbito nacional e internacional;
- objetividad, honestidad y publicidad sensible;
- esfuerzo continuo para elevar el conocimiento profesional funerario a un nivel superior;
- integridad en las relaciones profesionales, tanto nacionales como internacionales.

SERVICIOS FUNERARIOS — REQUISITOS

1 Objeto

Esta Norma Cubana establece los requisitos para la prestación de los servicios funerarios.

2 Términos y definiciones

Para los propósitos de esta norma, aplican los siguientes términos y definiciones:

2.1

atenciones ante la pérdida de un ser querido

término comprensivo que cubre la oferta de servicios dirigidos a ayudar a los familiares a sobrellevar la pérdida en términos materiales y psicológicos.

2.2

entierro

sepelio de restos humanos.

2.3

sala de ceremonia

área especial para la celebración de una ceremonia de duelo.

2.4

columbario

área donde las cenizas pueden ser almacenadas en nichos.

2.5

consulta

establecimiento de los deseos del cliente, sugerencias sobre los productos y servicios a entregar y sus costes.

2.6

consulta sobre las disposiciones previas

elaboración de una propuesta individual relativa a las entregas y los servicios del futuro funeral, incluyendo su financiación.

2.7

cortejo (fúnebre)

procesión de personas que andan o cabalgan acompañando al funeral.

2.8

aplicación cosmética

correcciones superficiales, maquillaje y mejora de las características naturales del difunto.

2.9

incineración

proceso completo de reducción de un difunto a cenizas.

2.10

servicios de incineración

cualquier servicio relacionado con el proceso de incineración.

2.11**crematorio**

edificio equipado con dispositivos dedicados exclusivamente a la incineración de restos humanos, incluyendo todos los accesorios o complementos auxiliares necesarios para ello y con una zona pública que permita dignificar la ceremonia de despedida.

NOTA: El edificio suele estar provisto de un velatorio y posiblemente con instalaciones para la refrigeración.

2.12**embalsamamiento/tanatopraxia**

proceso de conservación temporal del difunto.

2.13**enferetramiento**

colocación del difunto en el féretro o ataúd.

2.14**exhumación**

retirada de restos humanos, a través de cualquier procedimiento, del lugar donde se encuentren inhumados.

2.15**acuerdo final**

comparación entre la cantidad facturada y las cantidades recibidas en forma de descuentos/pagos por defunción y beneficios de los seguros y cálculo del balance de crédito o débito.

2.16**administrador de la funeraria**

persona cualificada para encargarse del desarrollo del servicio funerario.

2.17**personal funerario**

personas que trabajan en los servicios funerarios y están apropiadamente formadas y capacitadas para desempeñar los requisitos generales y específicos de las tareas concernientes.

2.18**sepulturero**

persona que posee las capacidades esenciales para excavar y trabajar de forma segura en tumbas y que puede ser competente para manejar ataúdes y restos humanos en el contexto de la exhumación.

2.19**enterramiento**

apertura, reapertura y preparación o cierre manual o mecánico de un nicho, sepultura, o cripta, incluyendo los monumentos fúnebres y orientación de los mismos.

2.20**material higiénico usado en el tratamiento del difunto**

materiales e instrumentos que, a través de sus efectos desinfectantes y protectores, contrarresten un peligro potencial para la salud para personas que estén en contacto con el difunto.

NOTA: La información sobre el material higiénico utilizado se comunica a todos los miembros del personal en una política de seguridad y salud.

2.21**sala de identificación**

sala donde se comprueba y confirma la identidad del cadáver.

2.22**cuidado (inicial) del difunto**

medidas a corto plazo tomadas en el lugar donde se halla el cadáver y preparación para la recogida.

2.23**facturación**

declaración de los gastos de productos y servicios propios o de terceras partes con sus precios, incluyendo el IVA si aplica, así como las tasas y desembolsos a pagar, junto con los términos del acuerdo.

2.24**mortuorio (depósito de cadáveres)**

lugar específico apropiado para el almacenamiento temporal del cadáver.

2.25**necrológicas**

elaboración y publicación de esquelas y cartas de agradecimiento así como otros textos o noticias en formato electrónico.

2.26**oficiante**

persona que oficia las exequias.

2.27**enterradores**

personas capaces físicamente de llevar el ataúd hasta unidad de enterramiento así como otras de realizar operaciones funerarias.

2.28**período de reinhumación**

tiempo mínimo de reapertura de la unidad de enterramiento.

2.29**disposiciones previas al funeral**

acuerdo contractual por el cual una persona determina la organización de un funeral futuro.

2.30**asesoría preliminar sobre las disposiciones previas al funeral**

información sobre el propósito y forma de las disposiciones previas al funeral.

2.31**información preliminar**

información sobre tipos de funerales, los procesos implicados y la financiación del funeral.

2.32**preparación del difunto**

medidas para la preparación del difunto tal y como se requiera.

NOTA: Este servicio también incluye servicios auxiliares, como limpieza, desinfección, desvestido y vestido. El tratamiento higiénico temporal (tratamiento tanatopráctico, embalsamamiento) o la conservación no están incluidos.

2.33**sala de embalsamar**

lugar especialmente equipado para la preparación y el ensermentamiento del difunto.

2.34**presentación**

reparación del ataúd y manipulación del difunto por personal debidamente cualificado y físicamente capaz para esta tarea previa al adiós de la familia al difunto.

2.35**personal cualificado**

personal cualificado, tal y como se define en esta norma europea, es una persona que tiene las aptitudes necesarias, ha recibido un tipo de formación reconocida y tiene la suficiente experiencia profesional para llevar a cabo los servicios funerarios de forma segura.

2.36**reinhumación**

traslado de restos humanos de un lugar de entierro a otro o en la misma unidad de enterramiento.

2.37**tratamiento restaurador**

medidas para restaurar la apariencia envida del difunto traumatizado.

2.38**esparcimiento**

distribución de cenizas manual o mecánicamente dentro del suelo, sobre la tierra o en el mar.

2.39**presentación de un presupuesto**

declaración de productos, honorarios y servicios y sus tasas y precios incluido el IVA, si es aplicable.

2.40**tratamiento higiénico temporal**

medidas para inhibir el proceso de descomposición.

2.41**traslado/retirada**

traslado del difunto de un lugar a otro previo a su enterramiento en destino.

2.42**transporte de cadáver**

traslado de cadáver por carretera, tren, mar o aire, exceptuando las cenizas, que es necesario entre la hora de la muerte y el momento de la disposición final.

2.43**urna de entierro**

colocación de la urna en una sepultura en tierra, entierro en el mar o depósito de la urna en un columbario.

2.44**velatorio**

sala adecuada para que los familiares puedan velar al difunto.

3 Requisitos**3.1 Personal de la funeraria**

La dirección debe asegurarse de que el personal de la funeraria reciba formación regularmente. El personal de la funeraria debe tener las habilidades y la experiencia para tratar con personas

difuntas y con sus parientes. Un miembro del personal de la funeraria debe ser un Jefe de Brigada. El personal de la funeraria debe comportarse de una manera respetuosa.

El personal de la funeraria debe ser apropiadamente formado y capacitado para la tarea y se debe guiar por un código de vestimenta adecuada. El personal de la funeraria debe mostrar el respeto apropiado para las creencias sociales, religiosas y culturales de los difuntos y del cliente.

Cuando sea posible la formación debe conducir a un diploma o la experiencia del personal debe ser aprobada por una organización acreditada.

3.2 Procedimientos para el tratamiento de las reclamaciones

La dirección debe tener un procedimiento para el tratamiento de las reclamaciones de los clientes.

3.3 Sistema de seguimiento

Se recomienda utilizar un sistema de seguimiento de la calidad de los servicios.

3.4 Cuidado del difunto y medidas higiénicas

3.4.1 Cuidado del difunto

3.4.1.1 Generalidades

El cuidado de los difuntos, llevado a cabo por el personal de la funeraria, debe ser efectuado de acuerdo a los siguientes procedimientos.

Si se solicita, debe permitirse que personas determinadas, por ejemplo parientes o familiares del difunto, puedan asistir en los procedimientos, pero se les debe aconsejar sobre si esto es recomendable o apropiado.

3.4.1.2 Obligaciones de la dirección

La dirección debe asegurarse de que los requisitos legales se han cumplido previamente a cualquier acción futura.

3.4.1.3 Procedimientos prácticos

Los cuidados iniciales deben comprender:

- desvestido del difunto;
- retirada y registro de efectos personales;
- aseguramiento de que todas vendas, cánulas e implantes médicos han sido retirados;
- lavado y desinfección superficial de los difuntos (si las circunstancias lo permiten);
- cierre de orificios corporales, relajamiento de la expresión de "rigor mortis" tanto como sea posible;
- afeitado (si es apropiado);
- sustitución de dentaduras postizas;
- cierre de ojos y boca;
- peinado y peluquería.

Mientras estas actividades se están llevando a cabo, el difunto debería cubrirse de manera apropiada.

Los implantes que pudieran ser peligrosos para el personal o equipo del crematorio deben ser retirados por personas autorizadas y calificadas.

NOTA: Es necesaria la desactivación de desfibriladores antes de su retirada. Si se desea y es posible, el difunto puede ser velado en el domicilio durante un periodo de tiempo adecuado.

3.4.1.4 Vestuario de los difuntos

El difunto debe ser tratado con cuidado y deferencia. Deben cumplirse los requisitos legales en cuanto a la vestimenta de difuntos antes de vestirlos. Se debe tener especial cuidado para prevenir manchas procedentes de los fluidos corporales.

3.4.2 Enferetramiento

El enferetramiento, llevado a cabo por personal funerario, debe desarrollarse de acuerdo a los siguientes procedimientos. Si se solicita, debe permitirse que personas determinadas, por ejemplo parientes o familiares del difunto, puedan asistir en los procedimientos, pero se les debe aconsejar sobre si esto es recomendable o apropiado.

Como regla, y si no hay equipo elevador, el difunto debe ser levantado adecuadamente (por al menos dos personas) cogiendo por la cabeza y los hombros, pelvis, piernas, levantado y colocado en el ataúd cuidadosamente. En la medida de lo posible, el difunto debe ser colocado recto en el féretro. Debe prestarse atención a la hora de colocar correctamente la cabeza sobre el cojín. El manto, si lo hay, debe extenderse sobre el difunto para cubrir desde el pecho a los pies. Las manos deben colocarse de acuerdo a los deseos del cliente según las características del fallecido.

3.4.3 Embalsamamiento/Tanatopraxia

3.4.3.1 Metodología

El embalsamamiento/tanatopraxia debe realizarse por medio de una inyección arterial bajo presión de materiales de conservación apropiados (por ejemplo fluido embalsamante) en el sistema circulatorio arterial o en cortes arteriales si se ha llevado a cabo una autopsia. Es esencial conseguir la saturación completa de los tejidos con el material de conservación. Se debe realizar drenaje del sistema venoso, o de la aurícula derecha del corazón. En caso de seguir una autopsia, el drenaje se debe realizar por los cortes en las venas, tras los cuales los líquidos saldrán de sus cavidades. Esto debe realizarse por aspiración de los fluidos y la inyección de un conservante químico en esa zona para llegar a los tejidos no alcanzados con la inyección inicial. Los conservantes utilizados no deben provocar decoloración o deshidratación. Deberá cumplirse con los principios de la bioseguridad practicas y procedimientos adecuados, uso de equipos de protección personal y requisitos mínimos de bioseguridad de diseño para locales de riesgo biológico

3.4.3.2. Requisitos higiénicos sanitarios

El personal que realiza estas labores deberá usar los equipos de protección personal de acuerdo con la actividad que realice ,para minimizar el riesgo de contaminación con fluidos corporales, así como realizarse los chequeos médicos periódicos e inmunización por ser un personal expuesto a riesgo biológico .

3.4.3.2 Docencia

3.4.3.2.1 Cualificación

Los cursos de embalsamamiento y tanatopraxia deben contener conocimientos teóricos y prácticos de acuerdo con un programa de estudios reconocido a nivel nacional.

3.4.3.2.2 Examen teórico

A los estudiantes se les debe exigir aprobar el examen teórico antes de poder presentarse al examen práctico.

3.4.3.2.3 Experiencia práctica

La experiencia práctica debe incluir formación en todo tipo de materias incluyendo casos autopsiados y no autopsiados.

3.4.3.2.4 Examen

Un equipo de examinadores independiente debe proporcionar los servicios de examen y deben expedir un diploma a todos los candidatos aprobados.

3.4.3.2.5 Reconocimiento

El embalsamamiento/tanatopraxia debe llevarse a cabo exclusivamente por personal debidamente titulado que hayan completado la formación requerida y, cuando sea posible, tengan una cualificación reconocida o un diploma nacional que lo acredite.

NOTA: Un diploma reconocido es aquel que es aprobado por una autoridad nacional o por una organización funeraria o de embalsamamiento nacionalmente reconocida. Las calificaciones propias que no hayan estado sujetas aun control independiente no son aceptadas.

3.4.3.3 Consentimiento del embalsamamiento/tanatopraxia

El proceso de embalsamamiento/tanatopraxia sólo se puede realizar tras la finalización de todos los procedimientos legales y el consentimiento del cliente.

3.4.3.4 Instalaciones

El embalsamamiento/tanatopraxia debe realizarse preferiblemente en una sala especial destinada a este uso tal y como se describe en el apartado 3.6.1.1.5 y debería incluir la preparación de los restos tal y como se indica en el apartado 3.4.3.1.

3.4.3.5 Tratamiento reconstructivo

Cualquier tratamiento reconstructivo debe estar sujeto a una orden específica dada o a la aprobación dada por el cliente.

Los restos desfigurados deben tratarse mediante procedimientos de embalsamamiento/tanatopraxia adecuados y, si es apropiado, las partes del cuerpo seccionadas deben coserse de nuevo al cuerpo y si faltasen partes del cuerpo deben ser reconstruidas en la medida de los posibles. Si esto no fuera posible, las partes que corresponden a restos deben mantenerse ocultas.

3.4.4 Aplicación cosmética

La aplicación de cosméticos y materiales debe intentar devolver el color natural y apariencia de las partes visibles del difunto.

Cualquier aplicación cosmética debe acordarse con el cliente.

La aplicación cosmética puede comprender por ejemplo:

- peluquería;
- manicura;
- cuidado de la piel;
- maquillaje.

En caso de ser apropiado a los clientes se les debería permitir asistir en el procedimiento.

3.5 Retirada/traslado y transporte

3.5.1 Retirada/traslado de difuntos

La retirada/traslado de difuntos debe llevarse a cabo usando una camilla apropiada, saco o ataúd, según sea apropiado.

3.5.2 Transporte de difuntos

3.5.2.1 Generalidades

El transporte de difuntos puede ser por tierra, mar o aire. El transporte por tierra puede ser por carretera o en ferrocarril.

Se deben tener en cuenta los siguientes criterios antes del transporte:

- hora de la muerte;
- duración del transporte/viaje;
- modo de transporte.

Para el transporte del cuerpo independientemente de la duración en tiempo entre la hora de defunción y la partida del cuerpo aplican los siguientes requisitos:

— el uso de un cierre hermético es obligatorio si la muerte resultara de una enfermedad contagiosa, por ejemplo:

- viruela o enfermedades similares;
- cólera;
- ántrax;
- fiebres hemorrágicas virales.

Si no hay ningún requisito higiénico específico, el transporte de los difuntos dentro de las primeras 48 h tras la muerte no requiere que el cadáver esté eviscerado, autopsiado, preparado o embalsamado en ataúd herméticamente cerrado.

En todos los demás casos aplican las provisiones del apartado 3.5.2.1.

NOTA 1: Es aconsejable comprobar la normativa local del país al que va destinado el difunto ya que tiene preferencia sobre esta norma europea.

NOTA 2: Para un ejemplo de un Laissez-Passez, véase el anexo A.1.

3.5.2.2 Condiciones requeridas para el transporte internacional

Las condiciones requeridas para el transporte internacional de larga distancia fuera de Europa ¿Por qué fuera de Europa si estamos hablando de los requisitos que deberá cumplirse en el traslado el cadáver para cualquier país del mundo?

- contenedor herméticamente cerrado;
- embalsamado/tanatopraxicamente tratado;
- refrigerado o incinerado.

En el caso de la refrigeración la temperatura dentro del contenedor no debe superar los 8 °C durante el transporte en ningún momento. (de eliminarse refrigerado, esta aclaración no procede)

3.5.2.3 Condiciones requeridas para el transporte (después del enferetramiento).

- el difunto tiene que ser transportado en un ataúd/caja;
- el forro interior o la tapa exterior del ataúd/caja deben ajustarse a los requisitos sanitarios necesarios.

3.5.2.4 Transporte de restos mortales incinerados

Cuando los restos mortales incinerados están siendo transportados, ya sea por correo, mensajero, o cualquier otro medio, deben asegurarse en un recipiente apropiado para tal propósito que debe identificar de forma clara el contenido y estar acompañado de cualquier por qué no la documentación legal necesaria del país de procedencia y su destino final.

3.5.3 Medios de transporte para difuntos

La forma, el color y apariencia de los medios del transporte deben corresponder al sentimiento y respeto general hacia los difuntos.

Los medios de transporte utilizados para el transporte de personas difuntas deben estar especialmente equipados para este propósito. Un coche fúnebre en circunstancias normales sólo contiene un féretro.

3.5.4 Equipo para el transporte de personas muertas

La naturaleza del equipo utilizado para el transporte de personas difuntas debe ser tal que garantice un transporte seguro y digno. Este está sujeto a la inevitable manipulación manual de la carga, y a minimizar la carga física del personal. El equipo utilizado para el transporte de personas difuntas debe ser examinado para que no falle y ser limpiado antes y después del uso.

3.5.5 Personal para el transporte de personas muertas

El personal de transporte debe estar capacitada física y psicológicamente para esta tarea y debidamente instruido para el transporte manual de personas difuntas cumpliendo con los requisitos higiénicos sanitarios. El personal de transporte debe estar familiarizado con el correcto y seguro tratamiento del equipo utilizado para el transporte de personas difuntas. Deben ser capaces de realizar el transporte manual de tal manera que se asegure que el ataúd o el fallecido de forma segura durante el transporte. Deberá contar con un plan de emergencia ante cualquier accidente o incidente biológico o desastres durante la transportación

Se fomenta al personal de transporte a que realicen un manejo respetuoso y digno, preferiblemente a través de un manual de procedimientos de manipulación.

3.5.6 Organización del transporte

Cualquier transporte debe realizarse de manera digna.

Deben estar disponibles bajo petición los documentos apropiados en caso de que se requieran para el transporte de personas difuntas dentro de las fronteras nacionales de un país. Para transporte internacional, las personas difuntas deben estar acompañadas de la documentación apropiada.

En el caso del transporte internacional la presentación previa de los documentos, si se solicita, debe presentarse a la embajada relevante o al consulado para la certificación correspondiente.

3.5.7 Retiradas por parte de la autoridad pública

Para las retiradas por parte de las autoridades públicas, por ejemplo iniciados por la policía, médico forense, juez de instrucción o autoridades municipales etc., el personal debe estar capacitado física y psicológicamente para llevar a cabo las medidas de cuidados iniciales incluso bajo condiciones difíciles. Estas medidas deben realizarse con la debida consideración desde el punto de vista de la investigación forense y de todos requisitos, tanto higiénicos y sanitarios como éticos. Es esencial la completa confidencialidad. Los proveedores del servicio deben abstenerse de cualquier clase de ofrecimiento de sus servicios. Una vez que el difunto ha sido transportado a un depósito de cadáveres específico para este propósito, cualquier interferencia con el difunto antes de su liberación por parte de las autoridades competentes está prohibida. Los efectos personales no requisados por la autoridad pública deberían ser registrados.

El proveedor de servicios de transporte especiales debe estar localizable en cualquier momento. La retirada a corto plazo de personas difuntas debe estar garantizada a cualquier hora de día o noche por el proveedor de tales servicios.

3.6 Instalaciones de la funeraria

3.6.1 Instalaciones del funeral

Las instalaciones del funeral pueden combinar el uso individual o múltiple según sea apropiado para la tarea:

a) Área de preparación:

- zona de descarga;
- sala de identificación;
- cámara de refrigeración;
- sala de preparación o embalsamamiento.

b) Área pública:

- recepción;
- sala de preparativos;
- instalaciones sanitarias (por ejemplo, servicios);

— velatorio/sala de estar;

— sala de ceremonias.

c) Instalaciones del personal.

d) Instalaciones administrativas.

3.6.1.1 Área de preparación

3.6.1.1.1 Generalidades

Las salas deben de estar aseguradas para evitar acceso de personas no autorizadas y de plagas de animales/insectos.

3.6.1.1.2 Área de descarga

La zona de descarga debe ser una zona discreta donde la persona difunta se traslada a la instalación. Debería haber instalaciones adecuadas para el lavado de manos. El suelo debe ser impermeable y fácil de limpiar. Debe haber un punto de drenaje.

3.6.1.1.3 Sala de identificación

La sala de identificación, si aplica, debe ser accesible y estar diseñada para recibir al público de forma apropiada.

3.6.1.1.4 Cámara de refrigeración

Las instalaciones refrigeradas deben estar equipadas con un sistema que asegure una temperatura constante de más de 0 °C y menos de 5 °C. Las instalaciones y el equipo deberían ser fácilmente limpiables y de diseño sobrio. La cámara de refrigeración debe estar reservada únicamente para restos humanos. Además pueden requerirse instalaciones de congelación.

3.6.1.1.5 Habitación de preparación o embalsamado

Estas instalaciones deben estar separadas de otras áreas.

El riesgo de infección, porque no de contaminación debe estar minimizado o prevenido a través de medidas estructurales e higiénicas. Se deben evitar las plagas de animales/insectos y debe asegurarse el control de plagas, en caso de ser necesario. Debe estar disponible un adecuado sistema/instalaciones de desinfección para esterilizar el instrumental.

Deben proporcionarse instalaciones de trabajo adecuadas, por ejemplo mesa de lavado y embalsamado de un material resistente a la acción de sustancias químicas para la descontaminación. El suelo y las paredes deben ser lisos, impermeables, fáciles de limpiar y resistente a sustancias químicas. Debe haber un punto de drenaje así como instalaciones para la recolección de basura, iluminación suficiente y ventilación. Los puntos de drenaje en el suelo deben estar equipados con una trampilla a la cual se le añadirá solución desinfectante. Las superficies del mobiliario y del equipo deben ser fáciles de limpiar y descontaminar.

Las salas de preparación/embalsamamiento deberían utilizarse para tratamiento higiénico y presentación únicamente. Deben existir instalaciones de primeros auxilios de emergencia.

3.6.1.2 Área pública

3.6.1.2.1 Sala de preparativos

Debe estar disponible una sala adecuada dentro o fuera de la funeraria para organizar el funeral en confidencialidad y privacidad.

3.6.1.2.2 Instalaciones sanitarias

Deben existir instalaciones sanitarias.

3.6.1.2.3 Velatorio

El velatorio del difunto debe ser un área donde pueda verse al difunto en privado, seguido de cualquier tratamiento que se le lleve a cabo, de acuerdo con los deseos del cliente.

Las condiciones higiénicas deben mantenerse de forma estricta. El mobiliario debe estar diseñado acorde con el propósito de las salas. Deberían estar provistas de asientos adecuados para los familiares.

Los velatorios deberían estar provistos de ventilación o aire acondicionado. Los velatorios deberían estar adecuadamente insonorizados.

También pueden estar provistos de medios de comunicación adecuados con el personal funerario.

3.6.1.2.4 Sala de ceremonias

Debe disponerse de una sala de ceremonias.

3.6.1.3 Instalaciones del personal

Deben proporcionarse instalaciones adecuadas para el personal, por ejemplo instalaciones de lavado y aseo, cocina, área de descanso y vestuarios.

3.6.1.4 Instalaciones administrativas

Deben estar disponibles instalaciones administrativas.

3.7 Funeral

3.7.1 Retirada de difuntos

La funeraria debe mantener un registro de todas las personas difuntas retiradas.

3.7.2 Presentación

El estado del difunto, el ataúd/caja y el velatorio deben comprobarse previamente a la presentación, de acuerdo a la siguiente lista:

- posición del difunto;
- peinado;
- interior del ataúd/caja;
- artículos personales puestos en el ataúd;
- limpieza y brillo de la caja/ataúd;

- reparación, si se precisa (por ejemplo, en caso de daño durante el transporte);
- preparación de la sala de visualización (por ejemplo velas, luces y flores);
- libro de pésames;
- disponibilidad de pañuelos.

3.7.3 Ceremonia funeraria

La ceremonia del funeral puede organizarse de la siguiente manera:

- colocando el féretro antes de la ceremonia;
- colocando asientos para los asistentes;
- tratando con la persona que dirige la ceremonia;
- organización de preparativos (por ejemplo flores, velas, música, decoración, recordatorios, banderas, libro de firmas, libro de pésames, etc.).

3.7.4 Cortejo

El administrador de la funeraria debe organizar un cortejo de acuerdo con el protocolo y con el contrato con el cliente.

3.7.5 Exequias (ceremonia celebrada al lado de la sepultura)

La ceremonia de despedida en la sepultura debe ser organizada por el responsable de la funeraria según el protocolo y según el acuerdo con el cliente.

NOTA: La ceremonia de despedida puede consistir por ejemplo en:

- verificación de la seguridad de la sepultura (barandillas para la procesión, si es necesario);
- verificación del equipo necesario;
- colocación de los asistentes (familiares, invitados de honor);
- bajada del féretro a la sepultura por medio de una señal o según lo acordado (por medios manuales o mecánicos);
- estableciendo los turnos de intervención;
- estableciendo el orden de bajada de banderas;
- asistencia a los familiares;
- colocación de las flores;
- distribución de las flores;
- provisión de tierra o pétalos para esparcir;
- suministro de agua bendita;
- acuerdo sobre sitios en la tumba y ruta de procesión (acercamiento y partida de personas afectadas);
- sistema de megafonía (audio);
- recolección de libros de pésames y tarjetas.

3.7.6 Entierro (excluyendo restos incinerados)

3.7.6.1 Unidad de enterramiento existente

En caso de una unidad de enterramiento existente, deben considerarse los siguientes aspectos:

- título de adjudicación, derecho de sepelio (herencia, sucesor);
- número de entierros permitido;
- número y registro entierros anteriores;
- monumento conmemorativo;

- conservación restos esqueléticos;
- trabajo que se debe llevar a cabo antes del funeral.

3.7.6.2 Nueva sepultura

En caso de ser una nueva sepultura, deben considerarse los siguientes aspectos:

- tipo de sepultura (por ejemplo: sepultura individual, sepultura común, bóveda, mausoleo);
- acuerdo sobre la parcela de entierro;
- ubicación;
- título de adjudicación, derecho de sepelio.

3.7.6.3 Apertura y cierre de la sepultura

Sólo personal especialmente entrenado y físicamente fuerte para llevar a cabo esta tarea puede realizar esta actividad.

Se recomienda la realización de un curso de formación apropiado.

3.7.6.4 Decoración de la unidad

Para decorar la unidad de enterramiento pueden utilizarse, si es apropiado, los siguientes artículos:

- forro de la unidad;
- césped, lonas impermeables, ramas de abeto o de pino o flores para cubrir el material excavado;
- árboles o plantas para decorar;
- símbolos religiosos;
- cirios;
- coronas, bouquets, y otros arreglos florales.

Tras el cierre de la tumba puede dejarse un montículo temporal. Las coronas, bouquets y flores depositados en la sepultura deben arreglarse de acuerdo a la tradición y a los deseos de la familia. Deben limpiarse la tumba y alrededores.

3.7.6.5 Exhumación

3.7.6.5.1 Generalidades

Antes de la exhumación, deben considerarse los siguientes aspectos:

- Permiso de exhumación.
- Título de adjudicación, derecho de sepelio (herencia, sucesor).
- Número y registro de inhumaciones previas.
- Monumento.
- Conservación restos esqueléticos.
- Nombre(s) del(de los) difunto(s).

— Fecha original del entierro.

3.7.6.5.2 Exhumación de oficio

En caso de una exhumación llevada a cabo por las autoridades, se deben seguir las instrucciones respecto a la realización de la exhumación.

3.7.6.5.3 Exhumación a petición de los familiares

En caso de una exhumación llevada a cabo por los parientes, teniendo en cuenta el permiso de las autoridades apropiadas, los restos mortales pueden ser desenterrados con o sin el ataúd; el primero con la condición de que el ataúd permita desenterrarlo.

NOTA: Para cumplir con la legislación sanitaria, puede ser necesario poner los restos mortales en un nuevo ataúd transportable e impermeable u otro contenedor apropiado.

3.7.7 Incineración

Debe verificarse que el ataúd y su forro interior son adecuados para la incineración. Los implantes que pudieran ser peligrosos para el personal o equipo del crematorio tienen que ser retirados por personas autorizadas y tituladas.

Todas incineraciones deben realizarse por separado para asegurar que no se mezclan las cenizas. Los restos humanos deben incinerarse solamente en un crematorio.

Debería ser derecho de una persona individual determinar el método final de inhumación de sus cenizas.

Deben tomarse las medidas apropiadas para asegurar la identificación adecuada de los difuntos a la llegada al crematorio, a través del proceso de incineración hasta el traspaso final de las cenizas.

Los productos residuales de una incineración no deben utilizarse para ningún propósito comercial.

Todo el personal involucrado en la incineración debe ser competente en las tareas que lleva a cabo y la cualificación adecuada.

NOTA: Para los servicios de incineración referirse al Código Ético de la International Cremation Federation (ICF).

3.7.8 Disposición de las cenizas

La disposición de las cenizas puede incluir lo siguiente, dependiendo de la legislación nacional:

- enterrarse en el suelo;
- enterrarse en el mar;
- en un columbario;
- en un mausoleo;
- esparcirse;
- ser guardadas por la familia.

Las urnas tienen que llevar la identidad del difunto.

3.8 Servicio de asesoría

3.8.1 Administrador de la funeraria

Es responsabilidad del administrador de la funeraria asegurar que se han cumplido todas obligaciones legales en relación al difunto, por ejemplo que se ha emitido el certificado médico de la causa de muerte.

Es deber del administrador de la funeraria aconsejar clientes exhaustiva y correctamente, y teniendo en cuenta las posibilidades financieras de la persona que pide consejo.

El administrador de la funeraria siempre debe actuar con tacto y compasión, teniendo en mente la situación emocional del cliente.

El administrador de la funeraria debería presentar una apariencia apropiada y ser elocuente.

Los servicios de asesoría, consulta y los contratos sobre la organización de los funerales deben tratarse exclusivamente en oficinas apropiadas de la compañía funeraria, u en otro lugar si el cliente lo solicita explícitamente, con la exclusión estricta de ubicaciones dentro de estructuras sanitarias públicas y privadas, depósitos de cadáveres y salas de identificación.

3.8.2 Asesoramiento preliminar e información

Una consulta preliminar sirve para definir los deseos del posible cliente que pide consejo. Todos los asuntos legales que surgen en relación con el funeral deben tratarse, tales como:

- persona(s) encargada(s) de hacer todos preparativos necesarios del funeral;
- tipo del funeral;
- persona que firma la solicitud para la incineración, si se requiere;
- conocer los gastos del sepelio;
- calendario previsto del funeral;
- adquisición y derecho sobre una sepultura, si se requiere.

Los clientes deben estar informados de las posibilidades relevantes respecto a los preparativos del funeral, teniendo en cuenta sus convicciones religiosas o las del difunto.

Se debe informar a los clientes de las posibilidades relevantes para participar en los preparativos del funeral.

3.8.3 Servicios y precios

Debe listarse la gama de servicios y los productos ofrecidos por el administrador de la funeraria, otras empresas o autoridades públicas.

Debe proporcionarse un cálculo aproximado completo por escrito.

3.8.4 Servicios de consultoría y asesoría para los funerales

3.8.4.1 Generalidades

Debe advertirse a los clientes que están disponibles varias opciones para la celebración de un funeral.

Estas opciones podrían incluir los diferentes tipos de funerales (entierro, incineración) así como una indicación de las diferentes posibilidades para la disposición de restos, incluyendo entierro sin nombre/anónimo, entierro o esparcimiento de cenizas en el suelo o en el mar y las posibilidades de entierro en el extranjero.

3.8.4.2 Verificación de los prerequisites requeridos por la ley o las tradiciones

En particular deber verificarse:

- si el cliente está autorizado a hacer los preparativos del funeral;
- la relación entre el cliente y el difunto;
- si las formalidades legales y médicas se han completado satisfactoriamente;
- que en el certificado de defunción u otro documento relevante figura la causa de la muerte o si contiene una notificación de una enfermedad infecciosa/contagiosa conocida o posible;
- cuando sea necesario, algunos requisitos especiales y las precauciones que se tengan que tener en cuenta por ejemplo almacenamiento, manejo, embalsamamiento, enferetramiento, transporte, entierro o incineración del difunto.

3.8.4.3 Asesoramiento y acuerdo con los clientes

Cuando se esté consultando con el(los) cliente(s), el administrador de la funeraria debe establecer y considerar los deseos del difunto, si los hay, y aquellos hechos por sus familiares o sus representantes, en relación a los detalles del funeral. Los servicios ofrecidos por el administrador de la funeraria para el tipo de funeral deseado deben indicarse y explicarse. Tienen que discutirse los detalles y aspectos del funeral. Esto incluye por ejemplo: referencias en cuanto a la elección de una ceremonia de despedida religiosa o secular, contacto entre el cliente y el oficiante, acuerdo sobre las fechas y confirmación acerca de cualquier necesidad de transporte.

Se deben ofertar instalaciones apropiadas para las consultas de los clientes. Debe asegurarse la confidencialidad. Deben evitarse alteraciones por parte de terceras partes. Los costes aproximados y los términos del pago deben ser discutidos y acordados. El cliente debe ser consciente de cualquier cambio significativo de precio después del acuerdo inicial. En caso de dichos cambios de precio, el administrador de la funeraria debería informar al cliente de cualquier posible oportunidad de cómo se podrían tratar o solventar estas desviaciones.

El cliente debería estar informado sobre cualquier medidas higiénicas a cumplir, incluyendo, la refrigeración, la preservación temporal o el embaís amamiento/tanatopraxia.

3.8.4.4 Consejo sobre los tipos de funerales

Los clientes deben estar informados de los detalles relevantes en relación a los distintos tipos de funerales, por ejemplo:

a) Entierro:

- cementerios posibles;
- tipo de sepulturas;
- término de la concesión;
- periodo de no apertura unidad;
- número de inhumaciones;
- derechos sobre ciertos tipos de unidades de enterramiento;

- cantidad de mantenimiento requerido para los distintos tipos de sepulturas;
- posibilidad edificar panteones y monumentos.

b) Incineración:

- crematorios existentes;
- autoridad para llevar a cabo incineración;
- tipo de urnas;
- tipo de sepulturas;
- término de la concesión;
- período de no apertura unidad;
- número de inhumaciones;
- derechos sobre ciertos tipos de unidades de enterramiento;
- cantidad de mantenimiento requerido para los distintos tipos de unidades de enterramiento;
- posibilidad de edificar panteones y monumentos;
- posibilidad de entierro/esparcimiento cenizas;
- posibilidad de separación de las cenizas.

3.8.4.5 Presentación de un presupuesto

El presupuesto por escrito debería ser tan detallado y preciso como sea posible; debería especificar todos los productos y servicios requeridos e indicar los precios calculados en base a un contrato vinculante, incluyendo el impuesto del valor añadido, cuando aplique.

Los precios y cargos (sujetos a reservas), deben especificarse para los servicios que deben ser llevados a cabo por subcontratistas y organismos públicos, contratados por el administrador de la funeraria en nombre del(los) cliente(s). Los cargos y honorarios deben ser indicados de acuerdo con la lista de honorarios real. La orden de confirmación debe ser firmada por el administrador de la funeraria y el(los) cliente(s).

El presupuesto debe especificar un número mínimo de artículos:

- honorario(s) profesionales;
- ataúd/caja elegida;
- urna seleccionada;
- enterramiento;
- requisitos para el transporte.

y, si se proporciona:

- vestimenta para el difunto;
- uso de las instalaciones funerarias;
- tratamiento higiénico/embaís amador.

Los pagos deberían hacerse en una lista por separado.

Debe exponerse públicamente y a la vista una lista de precios de los productos y servicios en la oficina del administrador de la funeraria para que esté disponible para el cliente. Los artículos

disponibles, como ataúdes y vestimenta para los difuntos, pueden exhibirse en una sala de exposiciones o en un catálogo.

3.8.4.6 Tramitación de formalismos

Cuando sea aplicable el administrador de la funeraria debe verificar que se han completado los siguientes formalismos:

- todos los certificados están en orden;
- se han acordado fechas y tiempos con las autoridades relevantes;
- en el caso de transporte internacional: aplicación de un laissez-passer para el difunto; consultas a los distintos consulados y envío de los documentos necesarios que han cumplido los requisitos de los agentes de transporte;
- se ha recibido cualquier anticipo del pago de cargos relevantes.

3.8.4.7 Requisitos de publicación, esquelas y recordatorios

3.8.4.7.1 Necrológicas

Los clientes deben ser informados de las distintas opciones. La forma más conveniente de publicación debe seleccionarse de acuerdo con los clientes.

El administrador de la funeraria puede asistir a los clientes en la redacción del texto y diseño y a la hora de hacer los arreglos para el anuncio.

3.8.4.8 Organización de la ceremonia del funeral

Cualquier consejo del administrador de la funeraria debe reflejar las creencias y deseos del difunto y sus costumbres sobre ceremonias laicas o religiosas.

Las consideraciones a tener en cuenta para la sala de ceremonias deben incluir, si es posible:

- número de asientos disponibles para aquellos que se espera que asistan;
- instalaciones y equipos para aquellos con necesidades especiales que asistan;
- instalaciones adecuadas para música en vivo o grabada;
- espacio para las ofrendas florales;
- mesas para los libros de pésames;
- decoración apropiada;
- equipo técnico;
- iluminación.

El asesoramiento en relación a la secuencia de la ceremonia y la coordinación desde el principio hasta el final debe incluir, si es apropiado:

- cortejo fúnebre desde y hasta la sala de ceremonias;
- suministro de una fotografía del difunto, un cojín o perchero para órdenes y distinciones, libros de pésames;
- viaje final al punto de las exequias;

- despedida en la sepultura o crematorio;
- decoración de la tumba, y cubierta de la tierra excavada con césped o flores;
- productos y equipo técnico requerido para la despedida, por ejemplo bajada del dispositivo, flores, tierra.

3.8.4.12 Facturación

Las facturas deben ser expedidas de acuerdo a principios comerciales comunes y deben presentarse de manera clara, completa y de fácil comprensión para el cliente. Las facturas deben corresponderse a la estimación por escrito; cualquier cambio debe notificarse.

La factura debe diferenciar entre artículos y servicios cobrados por el administrador de la funeraria y cualquier pago a terceras partes en nombre del cliente. Deben incluirse copias de la factura de los servicios para terceras partes y deberían estar disponibles al cliente.

Todos los precios deben incluir el IVA, si procede, según se indica en el formato de orden y según se muestra en las etiquetas de precio y las listas de precio.

La factura final debe presentarse lo antes posible. Cualquier cobro de más debe ser reembolsado inmediatamente.

3.9 Disposiciones previas al funeral

3.9.1 Generalidades

Los detalles de un futuro funeral deben estar especificados en un documento siguiendo los deseos de la persona que hace los preparativos del funeral. Deben especificarse de manera aproximada los gastos vigentes incluyendo honorarios y pagos tanto como sea posible.

3.9.2 Contactos preliminares

Durante el contacto preliminar se debe especificar lo siguiente:

- para quién se hacen los preparativos;
- si el cliente está encargado de hacer los arreglos;
- si es necesaria algún otro tipo de autorización, por ejemplo derechos del entierro.

Las implicaciones de las disposiciones previas al servicio deben estar claramente especificadas. El posible formulario y fundamento del acuerdo debe explicarse. Debe darse una idea general de las diferentes posibilidades para financiar el funeral.

Debe garantizarse la confidencialidad.

3.9.3 Consulta

Los deseos y las peticiones de la persona que hace las disposiciones previas de un funeral deben identificarse y revisarse para su viabilidad. Los servicios, productos, honorarios y precios implicados en el tipo del funeral pedido deben listarse como una propuesta y deben explicarse al cliente.

Las preguntas que surjan deben incluir a la persona de contacto especificada en el contrato y cualquier otra persona involucrada en el cumplimiento del contrato, si es apropiado.

La consulta debería tener lugar en un entorno apropiado. Si se lleva a cabo en las instalaciones del administrador de la funeraria, deben evitarse las interrupciones.

El administrador de la funeraria o la persona cualificada deberían ser suficientemente experimentados y formados en la conducción de tales consultas.

3.9.4 Financiación

La financiación del funeral y las alternativas disponibles para el prepago tienen que explicarse.

3.9.5 Conclusión del acuerdo

Los servicios individuales y los productos a entregar para el futuro funeral deben especificarse en un acuerdo escrito.

El acuerdo debe contener una cláusula de cancelación. El acuerdo debe ser firmado por la persona que hace los preparativos del funeral/cliente y el administrador de la funeraria.

El administrador de funeraria debería indicar al cliente lo siguiente:

— el riesgo de que los precios fluctúen y los intereses y cómo se tendrá esto en cuenta en el acuerdo;

— el acuerdo sobre las disposiciones previas de un funeral puede contener un anexo firmado por el cliente, documentando sus deseos y refrendado por el administrador de la funeraria.

Las variaciones en el acuerdo deben estar permitidas en función pago de dichos honorarios y costos tal y como se haya acordado entre las partes.

El cliente debería señalar explícitamente que desea ser la persona de contacto en relación con el administrador de la funeraria.

ANEXO A
(Informativo)

"Laissez-passer" para difuntos o restos incinerados
(Ejemplo)

"Laissez-passer" para difuntos o restos incinerados

Por la presente se da autoridad para la retirada del difunto/restos mortales incinerados:

Nombre del difunto:

Muerto el:

Declaración de la causa de muerte (si es posible):

— No aplicable para restos mortales incinerados —

Enfermedad contagiosa (sí/no):

— No aplicable para restos mortales incinerados —

Fecha y lugar de nacimiento (si es posible, si no: edad aproximada):

Fecha y lugar de incineración (si es relevante):

El difunto/los restos mortales incinerados han de transportarse (medio de transporte):

De (lugar de partida):

Vía (ruta):

A (destino):

Habiendo sido autorizado debidamente el transporte de este difunto/restos humanos incinerados, se le solicita a todas autoridades de los estados sobre cuyo territorio debe transportarse el difuntos/restos mortales incinerados, que le permitan el paso sin impedimento ni obstáculo.

Expedido en:

Firma de la autoridad apropiada (o de la funeraria para el transporte de restos mortales incinerados):

En:

Sello oficial de la autoridad apropiada (o sello de la funeraria para el transporte de restos mortales incinerados)

Anexo B
(Informativo)

Código ético de la International Cremation Federation (ICF)

1 Incineración respetuosa y digna

El proceso de incineración siempre se debe llevar a cabo de manera digna y respetuosa.

2 Protección del cadáver

El cadáver debe siempre estar ataviado y protegido de manera apropiada de conformidad con la tradición local y las prácticas reconocidas.

3 Incineración separada - sin mezcla de cenizas

Todas las incineraciones deben llevarse a cabo por separado para asegurar que no hay mezcla de cenizas.

4 Incineración de restos humanos

Solamente los restos humanos deben incinerarse en el crematorio de un miembro.

5 Derecho de una persona individual de determinar el destino de las cenizas

En última instancia debe ser derecho de una persona individual determinar el método final de traspaso de sus cenizas.

6 La incineración debe ser el único término oficial

La palabra "incineración" debe ser la palabra oficial utilizada para describir el método de traspaso practicado por los miembros.

7 Identificación del difunto hasta el proceso final de incineración

Deben tomarse las medidas apropiadas para asegurar la identificación suficiente del cadáver a la llegada al crematorio, a lo largo del proceso de incineración hasta el traspaso final de las cenizas.

8 Prohibición de la comercialización de productos o residuos de la incineración

Los productos o residuos de una incineración no deben utilizarse para ningún propósito comercial.

9 Todos los materiales utilizados en la incineración deben estar en consonancia con el medio ambiente

10 Personal de incineración titulado o como mínimo competente

Todo el personal involucrado en la incineración debe ser competente en las tareas que lleva a cabo y siempre que sea posible tener la cualificación apropiada.

11 El personal que forma parte en los funerales debe atenerse al código ético

El personal relacionado de alguna manera con la prestación del servicio de la incineración siempre debe adherirse al código ético.

12 Todas personas tienen derecho a escoger la incineración

Una persona individual debe tener derecho de escoger la incineración y debe darse la debida consideración a tal deseo siempre que se haya registrado.

Bibliografía

[1] España, UNE- EN 15017 Servicios funerarios. Requisitos.

[2] Venezuela, COVENIN 477- 89 Servicios funerarios. Requisitos.