

## **MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL**

**DARIO MONTOYA MEJÍA**  
Director General del SENA

**JUAN BAYONA FERREIRA**  
Director Sistema Nacional de Formación para el Trabajo

**JOSÉ IGNACIO OROZCO**  
Coordinador Grupo Normalización

**LUIS CARLOS LEIVA COBOS**  
Profesional Grupo Normalización

**HUGO GRACIANO GÓMEZ**  
Director Regional Antioquia

**NORA LUZ SALAZAR MARULANDA**  
Subdirectora Centro de Servicios de Salud Antioquia

**ALBA AURORA DUQUE LOPERA**  
Metodología Centro de Servicios de Salud Antioquia  
Interventoría

**MESA SECTORIAL SALUD  
JUNTA DIRECTIVA**

JULIO ALBERTO RINCÓN RAMÍREZ  
Presidente

NOHORA CATAÑO  
Vicepresidenta

ROSAURA CORTÉS DE TELLEZ  
Secretaria General

GERARDO ARTURO MEDINA ROSAS  
Secretario Técnico

## **GRUPO DE INVESTIGADORES**

DAVID BEDOYA OQUENDO

Investigador Principal

Elaboración general del documento

ADRIANAPaulina MUÑOZ MUÑOZ

Co-investigador

## **AGRADECIMIENTOS**

Los autores del presente documento manifestamos el reconocimiento hacia las personas y entidades que contribuyeron con ayuda técnica, en el suministro de datos y que hicieron posible el desarrollo de esta investigación.

Tatiana Milena Osorio A. Directora Ejecutiva. Asociación Latinoamericana de parques cementerios y servicios funerarios. ALPAR.

Edna Aurora Lizarazo Triana. Asesora Externa.

Claudia Avendaño. Directora Ejecutiva. Federación Nacional de Comerciantes FENALCO

Jorge Iván Bedoya O. Gerente Comercial. Funeraria Medellín.

Luís Carlos Vargas A. Director de Servicios Funeraria Medellín.

Martha Lucia Silvera M. Gerente de Proyectos. Exequialcoop.

Gloria Patricia Gómez Holguín. Cementerio Campos de Paz. Medellín

Agradecemos también a los alumnos de los cursos de tanatopraxia en todo el país, por el diligenciamiento apropiado y confiable de las encuestas. Así mismo a las empresas que nos proporcionaron su información muy gentilmente por medio de la encuesta técnica para el sector

# **CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR FUNERARIO Y LA TANATOPRAXIA EN COLOMBIA**

## **1. DIAGNOSTICO ACTUAL Y TENDENCIAS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL DEL SECTOR FUNERARIO.**

### **1.1 INTRODUCCIÓN ENTORNO ORGANIZACIONAL**

En Colombia las empresas funerarias y los parques cementerios se convirtieron en una de las actividades económicas de mayor desarrollo, con un crecimiento del 20 por ciento en los últimos dos años. En la actualidad todos los municipios del país, además de 190 veredas de los rincones más apartados, cuentan con sistemas funerarios para atender una demanda anual de 210 mil servicios, según fuentes de la Federación Nacional de Comerciantes, FENALCO.

Aunque el 80 por ciento de estas compañías son de origen familiar, su inclusión dentro de gremios organizados les permite estar a la delantera a la hora de ofertar servicios, por lo que ahora la tendencia del usuario es pagar a crédito para dar solución a una situación inevitable (planes pre-exequiales), como lo es la muerte.

Las empresas funerarias lograron formar un servicio más humanizado que, además de lo básico, presta valores agregados como asesorías jurídicas, psicológicas, odontológicas, médicas o religiosas, entre otras, para sus afiliados y de orientación durante el proceso de duelo.

En el país, la concepción de lo que debe hacer una funeraria cambió. Ahora el negocio de las funerarias es la vida. " Las empresas implementan jornadas sociales, de salud ocupacional y de mejoramiento de la calidad de vida de los familiares de los difuntos"<sup>1</sup>.

En cuanto a la Tanatopraxia, se observa en el presente capítulo, la tendencia al mejoramiento de los procesos, mediante la tecnificación, educación y adecuación de recursos utilizados en el arte de la conservación de fallecidos, aspectos que serán ampliados en los entornos que acompañan el presente estudio.

---

<sup>1</sup> EL TIEMPO, marzo 1 de 2006, entrevista Señora Edna Lizarazo, Directora Ejecutiva de Remanso.

Además se presentan aspectos que influenciaron los cambios y adaptaciones de la estructura orgánica de las empresas funerarias, así como la legislación del país, índices de mortalidad según las ciudades y las tendencias de demanda del usuario.

## **1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS EN COLOMBIA**

Las empresas funerarias o empresas mortuorias son establecimientos destinados a atender las necesidades asociadas con la muerte del ser humano en lo que respecta a los servicios de previsión, venta de ataúdes, traslado y arreglo de fallecidos, velación, exequias, inhumación y/o cremación, que por lo general y siguiendo con las costumbres estadounidenses, son residencias remodeladas y adaptadas para este fin, en las que se presta atención permanente las veinticuatro horas de todos día del año.

Los servicios funerarios, que inicialmente surgieron como empresas netamente familiares y organizaciones que se encargaban meramente de vender el cofre, ofrecer un lote de terreno o una bóveda en un cementerio para el destino final del fallecido, hoy revelan un sector dinámico y de gran crecimiento.

En la actualidad los servicios exequiales incluyen, además de la previsión, asesoría jurídica y religiosa, orientación psicológica durante el proceso de muerte y duelo, entre otras posibilidades. Esta nueva filosofía de asesoría y logística integral hacen que queden atrás los esquemas tradicionales, redundando en el fortalecimiento de áreas de la empresa que se interrelacionan, como son la administrativa y comercial, las cuales sirven de apoyo al área de servicios. Esta última realiza dentro de sus variadas actividades la preparación del fallecido, con técnicas tanatoprácticas que tienen como fin dar una apariencia natural y que mengüe en parte el dolor de la familia.

La misma dinámica del sector obligó a crear salas de velación y parques cementerios clasificados por categorías, según la capacidad de pago de quien solicita el servicio, por lo que la tradición de velar al fallecido en las salas de las casas quedó atrás en las ciudades capitales, a excepción de algunos lugares rurales donde la práctica de vigilia en el domicilio se mantiene con tendencia a desaparecer.

De otro lado, el sector funerario en Colombia demuestra estar a la vanguardia a nivel latinoamericano tanto en la prestación de servicios exequiales, acompañamiento o cortejo fúnebre, como en la realización de técnicas de preservación de cuerpos. Lo anterior basados en que se incursionó en nuevas

técnicas para el arreglo de personas fallecidas, al tiempo que se favoreció el cuidado del medio ambiente y de la salud pública y se garantizó una buena presentación por medio de prácticas de tanatoestética y restauración.

### 1.2.1 MORTALIDAD EN COLOMBIA

Colombia es un país de 41.242.948 habitantes<sup>2</sup>, cuya historia y presente están envueltos en una variedad de conflictos internos, que inclusive actualmente pueden observarse, lo que lo ha llevado a poseer unos altos índices de fallecimiento por homicidio, incluso por encima de países que se encuentran en conflictos armados declarados.

**Tabla 1.** Muertes en Colombia desde 2000 hasta 2002.

<b>Muertes en Colombia</b>			
<b>Departamento</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>
Antioquia	30.708	31.539	31.424
Costa Atlántica	28.383	23.406	26.460
Bogotá	24.886	25.117	29.087
Cundinamarca	8.936	9.178	7.961
Santander	15.490	15.638	16.525
Valle	22.811	23.959	24.172
Otros	52.528	52.315	52.314
Sin información	3.494	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>187.236</b>	<b>181.152</b>	<b>187.943</b>

Fuente: [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

Como se puede observar en la tabla 1 los departamentos más afectados por el fenómeno de la muerte son: Antioquia con una participación del 17%, la Costa Atlántica con el 14%, Bogotá 15%, Cundinamarca 4%, Santander 9%, Valle el 13 % y el resto del país representa el 29%.

Esta circunstancia de estar diariamente enfrentados con la muerte ha hecho que en Colombia y sobre todo en ciudades como Bogotá, Medellín y, Cali se desarrollen, a unos niveles más acelerados que en otras ciudades y países, todo tipo de actividades alrededor de la muerte, buscando básicamente conocer más sobre ella y sobre procesos con mayor calidad y eficiencia.

<sup>2</sup> DANE, resultado presentado en Mayo del 2006, del CENSO realizado en el 2005.

Las funerarias actualmente poseen ingresos constantes, ya que tienen un número determinado de afiliados en previsión que cancelan oportunamente cuotas mensuales. Esto permite desarrollar presupuestos estables y análisis de crecimiento confiables. Es importante debido a que los ingresos constantes han hecho que las empresas crezcan.

### 1.2.2 ESTRUCTURA ORGANICA DE EMPRESAS FUNERARIAS

Las empresas funerarias presentan estructuras organizacionales complejas en las cuales, por lo general se dan 3 grandes áreas, que interactúan entre sí y son la administrativa, comercial y de servicios. La dirección, los recursos financieros, la contabilidad y el manejo del personal son funciones desarrolladas por el área administrativa, además ésta sirve como apoyo a las otras dos áreas. La venta de planes exequiales, la cobranza, el telemarketing y la planificación de estrategias de marketing pertenecen al área comercial. Finalmente la atención del servicio exequial, los traslados, la preparación de cuerpos, la velación y los trámites son funciones desarrolladas por el departamento de servicios.

Dependiendo del tamaño de la empresa, las funciones antes descritas pueden concentrarse en pocos cargos, es así como por ejemplo en empresas pequeñas un conductor es quien traslada, prepara, atiende el cliente, coloca en velación, realiza los trámites y finaliza el servicio.

**Tabla 2.** Estructura Orgánica de las Funerarias en Colombia.

Área	Funciones	Componentes
Administrativa	Administración macro de la empresa	Propietario, Gerente o Administrador
	Velar por la consecución de los recursos	Propietario, Gerente, Departamento Financiero, Contador, Tesorero, Administrador



Área	Funciones	Componentes
Comercial	Dirección y manejo de personal	Propietario, Gerente, Departamentos de Recursos Humanos, Contador, Sicólogos
	Venta de planes preexequiales	Propietario, Gerente, Departamento Comercial, Gerente Comercial, Directores Comerciales, Administrador, Asesores Comerciales
	Telemercadeo	Telemercaderistas, Asesores Comerciales, Recepcionistas
	Cartera	Departamentos de cartera, Jefes de Cartera, Administradores de Cuenta, Cobradores, Secretarias
	Mercadeo	Departamentos de mercadeo, Gerentes Comerciales, Directores de Ventas, Publicistas en Outsourcing
Servicios	Atención al público	Departamentos de servicios, Administradores, Coordinadores, Orientadores, Secretarias, Conductores
	Traslados	Administrador, Conductor, Coordinadores, Orientadores, Supernumerarios, Técnicos Profesionales, Asistentes, Auxiliares, Tanatopráticos, Temporales, Outsourcing
	Tanatopraxia	Administrador, Conductor, Coordinadores, Orientadores, Supernumerarios, Técnicos Profesionales, Asistentes, Auxiliares, Tanatopráticos, Temporales, Outsourcing
	Velación	Administrador, Conductor, Coordinadores, Orientadores, Asistentes, Azafatas, Servicios Generales, Temporales
	Cortejo	Secretarias, Temporales, Outsourcing, Directores, Acompañantes de Cortejo
	Trámites	Tramitadores, Conductores, Administradores, Supernumerarios

Fuente: Resultados de encuestas realizadas al Sector Funerario. SENA. 2006.

### 1.2.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS FUNERARIOS

Un Servicio funerario es el conjunto de actividades organizadas para la realización de honras fúnebres. Pueden constar de servicios básicos como preparación de cuerpo, obtención de licencias de inhumación o cremación, traslado del cuerpo, suministros de carrozas fúnebres para el servicio, cofre fúnebre, sala de velación y tramites civiles y eclesiásticos; como también servicios complementarios en los que se encuentran los arreglos florales, avisos murales y de prensa, transporte de acompañantes, acompañamiento musicales y otros, además del destino final que puede ser Inhumación, exhumación, conservación o cremación de cuerpos.

Estos servicios se detallan a continuación:

- *Servicio de Recogida o traslado del fallecido*

La funeraria procede a retirar el fallecido de la casa, hospital, hogar geriátrico o medicina legal, previa autorización de la familia o allegados, con el fin de ser trasladado al lugar donde se va a realizar el proceso de preservación. También se da en ocasiones que el fallecido debe ser reclamado en el aeropuerto o a otra empresa funeraria. Del mismo modo aplica y según los requisitos del cliente, cuando el cuerpo es trasladado a la sala de velación, al cementerio u horno crematorio.

- *Realización de tramites civiles y eclesiásticos*

La funeraria, por lo general, se encarga de hacer los tramites civiles como cambio del certificado de defunción por la licencia de inhumación o cremación, el registro en notaria de la defunción, además de la solicitud de las honras fúnebres tanto en la iglesia como en el cementerio.

Para casos de repatriación de cuerpos, se presta el servicio de trámites en consulados o embajadas, conjuntamente con la expedición de cartas para garantizar confiabilidad a las autoridades y personal de aerolíneas.

- *Suministro de cofres*

Consiste en ofrecer al cliente un cofre que cumpla con su gusto y las características del fallecido (peso, estatura, edad).

Las empresas funerarias, ofrecen a los usuarios gran variedad de estilos de cajas tanto para inhumación, como para cenizas, que pueden ser elegidos según el tipo de plan en previsión adquirido y la capacidad económica que le permita pagar un excedente o la totalidad del valor del ataúd.

- *Preparación del fallecido*

El servicio de preparación del fallecido está implícito en los planes de previsión y prenecesidad que ofrecen las funerarias del país; sin embargo se realiza dependiendo de la decisión del cliente, teniendo en cuenta sus creencias religiosas y en muchas ocasiones por el tiempo que se tenga entre el traslado del fallecido y la exposición en velación o destino final. Se espera que esta situación cambie en los próximos años por razón del conocimiento adquirido y promocionado con respecto a la bioseguridad, salud pública y cuidado del medio ambiente.

- *Sala de Velación*

Debido a la disminución en la realización de velaciones en casa, muchas empresas funerarias y parques cementerios ofrecen los servicios de salas de velación a otras funerarias. Este servicio es contratado según la comodidad del cliente, como cercanía al hogar o punto medio para el encuentro de los familiares. Se trata de un espacio cómodo, decorado para el recogimiento y acompañamiento del difunto y sus familiares, acondicionado según el clima regional para permanecer allí un promedio de 12 horas, las cuales varían según las costumbres locales.

- *Inhumación*

Es la acción de enterrar un fallecido en bóvedas o lotes de tierra según el cementerio. Este servicio también es opcional y según la elección del cliente o las creencias del mismo. Para tal fin la funeraria interviene como un puente comunicador y tramitador en casos de que la bóveda o el lote sean propios o vaya a ser tomado en arriendo.

- *Cremación*

La cremación es el proceso de incineración del fallecido, con el fin de reducirlo a cenizas. Este servicio, que es externo, otorga un certificado de cremación que por lo general es complementado con la entrega de los restos en el lugar que disponga el cliente.

- *Arreglos florales, cintas, libros recordatorios y tarjetas*

Estos servicios son ofrecidos por la funeraria con el fin de complementar el proceso exequial y darle solemnidad y tranquilidad necesaria del momento. Los arreglos florales son ramos elaborados generalmente según el gusto de los

deudos o según los estilos apropiados para el tipo de ceremonia. Los libros recordatorios (o de firmas) y las tarjetas son medios de comunicación para recordar a la persona fallecida y se convierten en la forma de conmemorar un acontecimiento fúnebre.

- *Cortejos*

Es un grupo de personas que hacen el acompañamiento en una ceremonia fúnebre. Puede estar conformada por los mismos familiares o algunas funerarias, lo ofrecen como valor agregado con personal uniformado para la ocasión y que además se encargan del manejo de los arreglos florales y si es del caso de cargar el cofre a la entrada y salida de la ceremonia religiosa.

### **1.3 TENDENCIAS INTERNACIONALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS**

En el mundo existen países que tienen una gran trayectoria en la prestación de servicios funerarios, entre los que se pueden mencionar: Estados Unidos, Canadá, España y Brasil. Todas estas naciones marcan la pauta en las tendencias y mejoras a los servicios, al promocionar sus alcances tecnológicos en ferias, exposiciones y creación de programas o carreras dirigidas al personal funerario. Para lograr sus objetivos se conformaron agremiaciones que interactúan entre sí, como una forma de retroalimentarse y enriquecerse de las mejoras realizadas en cada región.

Sus actividades internacionales promueven en cada país el estudio de los gustos y predilecciones de los usuarios o afiliados al servicio fúnebre, con lo que las empresas funerarias Colombianas cada vez más van incorporando servicios adicionales, basados en tendencias como las expresadas por la Asociación Nacional de Directores Fúnebres, NFDA (National Funeral Directors Associations), de Estados Unidos, en sus publicaciones.

- **La nueva opinión del público del servicio fúnebre**

Los consumidores del servicio exequial, están tomando sus decisiones basados en diversos valores familiares; tienen un fuerte aprecio por el valor del servicio fúnebre y están buscando algo significativo que proporcione una conexión con su ser querido y una celebración de la vida por el que ya partió.

Muchos clientes también buscan productos, servicios y experiencias diferentes a las que se incluyen en el servicio fúnebre tradicional.

La opinión pública está más abierta a la discusión sobre la muerte y su recordación. Esta tendencia se evidencia en la reciente exposición del servicio fúnebre y de la muerte en los medios distintos a los noticiosos; tal es el caso de la serie de televisión "Six Feet Under," (Seis pies bajo tierra), transmitida por HBO, un drama que se centra en una familia ficticia dueña de una funeraria y el reality "Negocio de familia" producida por la cadena A&E Mundo. Otro ejemplo pueden ser las comunidades que van juntas a recordar y honrar a los que murieron en acontecimientos trágicos tales como los del septiembre 11 de 2001.

- **El renombre de la personalización**

Los clientes del servicio fúnebre buscan una asistencia que sea tan única como la persona que murió. La idea de la personalización da lugar a una explosión de los servicios únicos y significativos. Los dolientes buscan un ritual que más allá de la dureza de la muerte, se convierta en una celebración de la vida.

Con esta tendencia, los servicios exequiales pueden ser más creativos e inolvidables. Los directores funerarios pueden ofrecer varias ideas para hacer un funeral exclusivo y estar muy abiertos a las sugerencias de la familia y sus requerimientos.

- **Programación del Servicio Fúnebre**

El mercado exequial ofrece en la actualidad la posibilidad de que las personas descubran las ventajas de organizar con detalle sus propios servicios funerarios en vida. Anticiparse a la inevitable muerte permite que la gente elija el tipo de servicio que se adapte mejor a su economía, creencias y cultura. También ayuda a asegurar que las preferencias queden resueltas, así por ejemplo, si implican servicios de iglesia o una ceremonia simple con el ataúd en la funeraria, abierto o cerrado y entierro o cremación. Muchos también acuden a la opción de programar la hora del servicio más conveniente contando con los familiares y amigos que se encuentran lejos.

- **Aumento de la Cremación**

El interés del público en la cremación continúa en aumento. En el año 2000, dicha práctica estuvo en el 26% por ciento de las disposiciones finales en los Estados Unidos. Una tendencia, cada vez mayor, es que los dolientes eligen una cremación directa simple.

Las religiones que no adoptaron inicialmente el concepto de la incineración de los restos, ahora hacen entender su valor a las familias y están ajustando sus políticas y normas para acomodar esta opción como sagrada.

- **La cara nueva de la profesión**

El trabajo de funerario ha sido una profesión ejercida tradicional y mayoritariamente por hombres, así como un oficio conferido al interior de una familia, transmitido de una generación a la siguiente. Hoy, personas que no eligieron por herencia laborar en el servicio fúnebre como una carrera, se incorporan a este quehacer y lo encuentran muy gratificante para su vida personal.

Actualmente, cerca de la mitad de los estudiantes de ciencias mortuorias, que se gradúan en esta ciencia en los Estados Unidos son mujeres. Muchas de ellas se ven atraídas por desarrollar las habilidades necesarias para ser director funerario, no sólo en las áreas administrativas o de servicios en la organización y planeación de eventos, sino que incluyen también actitudes de comunicación, asesoría y acompañamiento a los deudos en un momento tan difícil como es la muerte de un ser querido.

#### **1.4 TENDENCIAS PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS FUNERARIOS EN COLOMBIA**

En Colombia, las empresas del sector funerario adoptaron con gran facilidad estas tendencias, que de igual manera se han visto impulsadas por el cliente que utiliza el servicio.

La cremación se convirtió en una opción apropiada para muchos que desean realizar un servicio rápido, de igual manera es una constante que exista un cortejo realizado por jóvenes, lo que da elegancia a la ceremonia.

También se observa una mayor disposición en el cambio de las preferencias de los usuarios del servicio funerario, un poco influenciado por las experiencias extranjeras y otro tanto se adjudica al gusto y la predilección de realizar sepelios cortos y sencillos, además del factor económico, el cual impulsa a las empresas a generar alternativas al cliente y este ultimo a cambiar lo que tradicionalmente se venía presentando.

Las siguientes son tendencias que se observan en la utilización del servicio funerario:

- **La opinión del público**

El cliente funerario es tradicional, en cuanto a los servicios funerarios y aún cuando se observa un aumento en la práctica de la cremación, la base del servicio no ha tenido cambios sustanciales, teniendo en cuenta el auge de la venta de servicios funerales en previsión, con lo que el cliente cambió la forma de ver el servicio.

Es así como, a la hora de adquirir un servicio funerario el cliente compara características como precio, coberturas, tiempo de velación, cofres y servicios complementarios, para disfrutar en vida, como consultas médicas, odontológicas, psicológicas y recreativas, además de otros valores agregados como seguros de vida de compañías aseguradoras.

Esto hace que las funerarias se vuelvan más competitivas en el momento de ofrecer servicios exequiales en previsión a sus clientes.

- **Personalización**

A diferencia de países como Estados Unidos, en donde la personalización es importante, en Colombia esta tendencia esta sujeta al tipo de plan en previsión adquirido y las posibilidades económicas del cliente, es decir, si un cliente que viene pagando un plan en previsión desea algún servicio adicional al momento del servicio (mejor cofre, cambio de cementerio, aumento de horas de velación, entre otros) deberá cancelar dichos valores excedentes antes de la culminación del servicio.

En este caso se observa más estandarización del servicio al momento de la prestación, pero más creatividad en la oferta del plan de previsión.

Para los servicios particulares (no afiliados a plan) existe una mayor tendencia a presentarse la personalización, determinada por el poder adquisitivo del cliente.

- **Cremación**

En ciudades como Bogota por ejemplo, los ciudadanos prefieren la inhumación con un 69%, frente a la cremación con un 31%; en Medellín es lo contrario, se prefiere la cremación con un 69%. Los jóvenes son en promedio los más interesados en los servicios de cremación<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> ENTREVISTA al Presidente del Grupo Empresarial de Funerarias FENALCO Medellín, Señor Armando Franco, publicada en la página Web de Caracol Radio, Sección: Sociedad, Fecha: 10/19/2005.

En la Costa Atlántica la cremación se utiliza en menor proporción, debido al costo elevado de dicho servicio, como consecuencia de la poca existencia de empresas con horno crematorio en la región.

## **1.5 MARCO LEGAL**

Las funerarias por su naturaleza comercial se encuentran vigiladas por la Superintendencia de Industria y Comercio, quien rige todas sus actividades de venta de servicios exequiales en prenecesidad.

Es así como por medio del decreto 3466 de 1982 o Estatuto de Protección al Consumidor, hace que los proveedores de bienes y servicios cumplan a los consumidores por la calidad e idoneidad de los productos o servicios que proveen o expenden. Además ejerce control sobre aspectos como: control de precios, garantías, legalidad de las empresas, protección al consumidor, responsabilidad de empresas en quiebra, preservación y custodia de bienes

Acorde con las diferentes áreas que presenta la organización de una empresa funeraria, se presentan a continuación los aspectos más relevantes y las normas establecidas para este sector:

### **1.5.1 Aspecto ambiental**

El hecho de que las empresas funerarias realicen actividades que requieren la utilización de químicos y desinfectantes de alto poder en el proceso de preservación de cuerpos, durante el cual también se producen emisiones y generación de residuos contaminados tanto sólidos como líquidos, es conveniente enunciar algunas de las leyes que se encuentran hasta el momento, expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente y el de Protección Social de Colombia.

- *Resolución 01164 de septiembre 6 de 2002:* Por la cual se adopta el manual de procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares.
- *Ley 430 de 1998. Artículo 10:* El cual reza: “Es obligación del generador o productor de los residuos peligrosos realizar la caracterización físico-química de los mismos a través de laboratorios especiales debidamente autorizados por los organismos competentes e informar a las personas naturales o jurídicas que se encarguen del almacenamiento, recolección y transporte, tratamiento o disposición final de los mismos”.



- *Decreto 2676 de 2000:* Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares.

ARTÍCULO 1°. *OBJETO.* El presente decreto tiene por objeto reglamentar ambiental y sanitariamente, la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares, generados por personas naturales o jurídicas.

- *Decreto 2763 de diciembre 20 de 2000:* Por el cual se modifica el Decreto 2676 de 2000

- *Decreto 1843 de 1991*

Artículo 154: De la disposición de otros desechos. Los remanentes o sobrantes de plaguicidas y el producto del lavado o limpieza de equipos, utensilios y accesorios, ropas contaminadas, deberán recibir tratamiento previo a su evacuación teniendo en cuenta las características de los desechos a tratar. Para el efecto podrán utilizarse los diferentes métodos, tales como: reutilización, tratamiento químico, incineración o cualquier otro sistema aprobado por las Direcciones Seccionales de Salud.

- *Decreto 2811 de 1974:* Por el cual se dicta el Código Sanitario Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente.

Artículo 34: En el manejo de residuos, basuras, desechos y desperdicios, se observarán las siguientes reglas:

A. Se utilizarán los mejores métodos de acuerdo con los avances de la ciencia y la tecnología, para la recolección, tratamiento, procesamiento o disposición final de residuos, basuras, desperdicios y en general desechos de cualquier clase

B. La investigación científica y técnica se fomentara para:

1. Desarrollar los métodos más adecuados para la defensa del ambiente del hombre y de los demás seres vivientes
2. Reintegrar al proceso natural y económico los desperdicios sólidos, líquidos y gaseosos, provenientes de industrias, actividades domésticas o de núcleos humanos en general.
3. Sustituir la producción o importación de productos de difícil eliminación o reincorporación al proceso productivo.
4. Perfeccionar y desarrollar nuevos métodos para el tratamiento, recolección, depósito y disposición final de los residuos sólidos, líquidos o gaseosos no susceptibles de nueva utilización.

C. Se señalarán medios adecuados para eliminar y controlar los focos productores del mal olor.

- *Resolución 189 de 1994: Artículo 1:* Definiciones de los diferentes tipos de residuos.
- *Decreto 2811 de 1974: Artículo 138:* Se fijarán zonas en que quede prohibido descargar, sin tratamiento previo y en cantidades y concentraciones que sobrepasan los niveles admisibles, aguas negras o residuales de fuentes industriales o domésticas, urbanas o rurales en las aguas superficiales o subterráneas, interiores o marinas.

También queda prohibida la incorporación a esas aguas, en dichas cantidades y concentraciones, de otros materiales como basuras, desechos, excretas, sustancias tóxicas o radioactivas, gases, productos agroquímicos, detergentes u otros semejantes.

Artículo 142. Las industrias sólo podrán descargar sus efluentes en el sistema de alcantarillado público, en los casos y en las condiciones que se establezcan. No se permitirá la descarga de efluentes industriales o domésticos en los sistemas colectores de aguas lluvias.

Las anteriores son algunas de las normas que a manera general rigen las actividades que generen impacto en el ambiente, sin embargo en el entorno ambiental del presente estudio se podrá observar detalladamente la mayoría de normatividad existente en el país que esté ligada a algunos procesos del sector funerario.

### **1.5.2 Sanidad**

El área de tanatopraxia se encuentra vigilada por el Ministerio de Protección Social y en los departamentos depende directamente de las Secretarías de Salud Municipales y Departamentos Ambientales Municipales o Departamentales.

- *Decreto 1731 de 1953: Artículo 601,* se establece: “Los restos humanos no podrán sacarse antes de 6 años en climas fríos, 4 años en climas medios y 2 en climas calientes. El interesado debe proveerse de licencia expedida por la correspondiente autoridad sanitaria.
- “Después de 1979 se establece el Código Sanitario Nacional por medio de la Ley 9ª, haciendo alusión al tema de la exhumación en los artículos 515, 516 sin que se haga referencia a los tiempos mínimos para la exhumación, continuando lo establecido en 1953.

- *Decreto 367 de 1995:* Por el cual se adopta el reglamento para la concesión de la administración, operación, mantenimiento de los cementerios y hornos crematorios de propiedad del Distrito Capital.
- *Decreto 391 del 3 de julio de 1991:* Por el cual se reglamenta el trámite y la inscripción de la licencia sanitaria de funcionamiento de las funerarias.
- *Ley 9 de 1979:* Por la cual se dictan Medidas Sanitarias. La cual considera en sus primeros títulos, los artículos referentes a los cuidados y responsabilidades que debe tener una empresa o entidad que realice actividades que generen residuos peligrosos o contaminados.

### **1.5.3 Manejo de Cadáveres**

Para efectos del estudio, en particular, se detalla la Ley en el Título referente al traslado y manipulación de los cadáveres, como aspecto relevante a la profesión de Tanatopráctico, en su consideración como conocimiento general.

- *TITULO IX de la Ley 9 de 1979: defunciones, traslado de cadáveres, inhumación y exhumación, trasplante y control de especímenes.*

ARTICULO 515. En las disposiciones de este título se establecen las normas tendientes a:

- a) Reglamentar la expedición y diligenciamiento de certificados de defunción y registro bioestadístico de las causas de mortalidad;
- b) Reglamentar la práctica de autopsias de cadáveres humanos;
- c) Controlar el traslado, la inhumación y la exhumación de cadáveres o restos de los mismos cuando puedan significar un riesgo para la salud de la comunidad;
- d) Controlar el traslado, la inhumación y la exhumación de partes del cuerpo humano que puedan constituir un riesgo para la salud;
- e) Controlar o eliminar las condiciones nocivas para la salud humana y el medio ambiente en establecimientos destinados al depósito transitorio o permanente de los cadáveres humanos;
- f) Reglamentar la donación o el traspaso y la recepción de órganos, tejidos o líquidos orgánicos utilizables con fines terapéuticos, y
- g) Organizar el sistema de manejo de los subproductos del parto y de control de especímenes quirúrgicos para fines de diagnóstico.

ARTICULO 516. Además de las disposiciones del presente título, el Gobierno por intermedio del Ministerio de Salud, establecerá las normas y procedimientos para:

- a) La certificación y registro de la muerte de todo ser humano;
- b) La certificación y registro de las muertes fetales;

- c) Practicar autopsias de carácter sanitario mediante la utilización de órganos, tejidos o líquidos orgánicos de cadáveres para establecer la causa de la muerte o para investigaciones de carácter científico o docente;
  - d) Controlar cualquier riesgo para la salud o el bienestar de la comunidad, originado por el traslado de cadáveres;
  - e) Que en la inhumación y exhumación de cadáveres o restos de ellos, se elimine o controle cualquier hecho que pueda constituir riesgo para la salud o el bienestar de la comunidad;
  - f) Controlar en los cementerios cualquier riesgo de carácter sanitario para la salud o el bienestar de la comunidad;
  - g) Controlar la obtención, conservación y utilización de órganos, tejidos o líquidos orgánicos de cadáveres o proporcionados por seres vivos para fines terapéuticos, y
  - h) Que todos los especímenes quirúrgicos obtenidos con fines terapéuticos o de diagnóstico sean sometidos a examen anatomopatológico, con el objeto de que los estudios epidemiológicos de morbilidad sean completos.
- *Ley 73 de 1983*: Por la cual se adiciona la Ley 09 de 1979 y se dictan otras disposiciones en material de donación y trasplante de órganos y componentes anatómicos para fines de trasplantes y otros usos terapéuticos.

En la ley 9 de 1979, también se contemplan los requisitos, que deben cumplir las empresas funeraria para trasladar cadáveres entre ciudades de Colombia.

- **ARTICULO 529.** El Ministerio de Salud deberá:
  - i) Determinar los requisitos generales que se deberán cumplir cuando el traslado se haga dentro del territorio nacional y, particularmente, en este mismo caso, aquellos relacionados con la preservación de los cadáveres, teniendo en cuenta los siguientes factores:
    1. Causa de la muerte, debidamente certificada.
    2. Tiempo de traslado con relación a la hora de la muerte.
    3. Duración del traslado.
    4. Medio de transporte del cadáver, y
    5. Condiciones climatológicas del lugar de defunción, de las regiones de tránsito y del lugar de destino que puedan influir en el desarrollo de los fenómenos de putrefacción;
  - h) Determinar de acuerdo con los convenios internacionales existentes, los sistemas de preservación de cadáveres cuando su traslado se haga fuera de los límites de la nación;
  - i) Fijar los requisitos que deberán cumplir las personas y establecimientos autorizables para el embalsamamiento de cadáveres y determinar cuáles son las técnicas más adecuadas;
  - j) En concordancia con los convenios internacionales, establecer las condiciones que en cuanto a número, material de fabricación y hermetismo deberán llenar los ataúdes y los embalajes de éstos cuando el traslado se haga fuera del país;

- k) Determinar los requisitos que deberán reunir los vehículos destinados al traslado de cadáveres, y
- l) Establecer los requisitos de orden sanitario que se deberán llenar ante los consulados de la nación para que éstos puedan autorizar el traslado de cadáveres hacia el país, reglamentando la constatación correspondiente por parte de las Autoridades de Sanidad Portuaria.

La secretaria Distrital de Bogotá, con el fin de dar cumplimiento a la ley 09 de 1979: El Título IX de la Ley 9 de 1979 "Por la cual se dictan medidas sanitarias" establecidas disposiciones que regulan los temas de defunciones, traslado de cadáveres, inhumación y exhumación, trasplante y control de especímenes.

Con fundamento en la anterior regulación, se expidió la Resolución 7731 de 1983, la cual en su literal e) del artículo 5, establece que además del sometimiento a las normas sobre autopsias, traslado de cadáveres, inhumación y exhumación de cadáveres y demás pertinentes de la Ley 9 de 1979 y sus reglamentaciones, en el funcionamiento de proceso de cremación se deberán tener en cuenta entre otros el siguiente aspecto:

"e) Fétretos: Se prohíbe el uso de ataúd metálico o de madera, revestido interna o externamente con este material u otro similar.

Los ataúdes destinados a la cremación de cadáveres deberán satisfacer las siguientes exigencias mínimas:

Estar contruidos en material de fácil combustión.

- Los puntos de sustento del féretro deberán ser removibles, debe evitar la utilización de cualquier tipo de material metálico como, clavos, ornamentos, etc.
- No deben estar pintados, lacado ni barnizados.
- No deben provocar durante su combustión, polución atmosférica por encima de patrones vigentes.
- No deberán dejar residuos aglutinados.

Los féretros deberán contener exclusivamente el cadáver por el cual se haya autorizado la cremación. No podrá depositarse 2 o más cadáveres en un mismo féretro, salvo los siguientes casos:

- Madre e hijos fallecidos en el momento del parto.
- Madre fallecida como consecuencia de aborto y su producto
- Cadáveres de persona fallecidas como consecuencia de catástrofes o desastres.
- Cadáveres provenientes de anormalidades epidemiológicas.

Estas circunstancias deben ser certificadas por la autoridad competente"

#### **1.5.4 Plan de ordenamiento territorial (POT)**

El POT es el instrumento básico del planeamiento físico, jurídico y económico del territorio, como también, la herramienta para consolidar el futuro municipal e impulsar la descentralización y la autonomía municipal<sup>4</sup>.

- Ley 388 de 1997: Por la cual se modifica la Ley 9ª de 1989, y la Ley 3ª de 1991 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 99 de 1993: Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones.  
“1. El proceso de desarrollo económico y social del país se orientará según los principios universales y del desarrollo sostenible contenidos en la Declaración de Río de Janeiro de junio de 1992 sobre Medio Ambiente y Desarrollo”.

En este proyecto también se tienen en cuenta la reglamentación del Código Sanitario (Ley 9 de 1979), el código de Convivencia ciudadana y la propuesta del sector funerario, considerada para los ajustes al plan de ordenamiento territorial.

### **1.6 POLITICAS**

Hoy en día se pueden encontrar en el mercado una gran variedad de servicios funerarios en previsión y prenecesidad, que tienen bastante acogida en el mercado. Con ellos el empresario, sus empleados y las personas naturales tienen la posibilidad de complementar el régimen de seguridad social, a través de planes que garantizan la prestación de un servicio exequial completo, tanto para el afiliado como para sus allegados.

En Colombia se pueden encontrar, desde los años 50, contratos para la prestación de servicios funerarios en prenecesidad (forma en la cual se cancela un sepelio durante un periodo de tiempo determinado antes de que ocurra el evento). A partir de los años 80 se ofrece otra modalidad de prestación de servicios a través de la previsión (se pagan cuotas mensuales muy bajas y se protege al núcleo familiar completo), actualmente es la manera en que trabajan la mayoría de empresas funerarias del país.

---

<sup>4</sup> Ministerio del Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial de Colombia. 2006 Disponible en Internet :[http://www.minambiente.gov.co/viceministerios/vivienda\\_desarrollo\\_territorial/desa\\_territ/pot.htm](http://www.minambiente.gov.co/viceministerios/vivienda_desarrollo_territorial/desa_territ/pot.htm).

En el 2001, y desde hacía tiempo atrás, se presentó una controversia relacionada con esta modalidad ya que representantes de aseguradoras consideraron que se estaba vendiendo un producto con las mismas características que las ofrecidas por ellos en sus seguros exequiales. Inclusive la Superintendencia Bancaria llegó a requerir para revisión a algunas funerarias

Para el año 2003, el Congreso de la Republica aprobó la ley 795 que en el artículo 111 determinó que no constituye actividad aseguradora que las funerarias vendan previsión exequial, pues a cambio de mantener al día mediante el pago de una cuota, la(s) persona(s) afiliada(s) al programa puede(n) acceder cuando lo necesite(n) al servicio fúnebre solamente en especie. Igualmente describió en qué consiste un servicio funerario básico.

Posteriormente esta Ley fue demandada por representantes de las aseguradoras, sin embargo la Corte Constitucional, mediante sentencia C-940-03, del 15 de octubre de 2003, la declaró exequible.

Por lo tanto se determinó la política de diferenciación de los servicios prestados por una aseguradora y los servicios prestados por una empresa funeraria.

Sin ser en el caso de las aseguradoras una vez prohibido el ofrecimiento de auxilios funerarios, desaparecen los *seguros funerarios* y se establecen los servicios exequiales familiares en previsión y prenecesidad, por un lado, y los auxilios funerarios para empleados y pensionados, por el otro. Los primeros son prestados por las funerarias del país debidamente constituidas y los segundos son ofrecidos por las administradoras de riesgos profesionales y los fondos de pensiones.

Las funerarias garantizan la prestación de un servicio, que por su naturaleza debe ser humano y digno, mientras que las otras entidades reconocen el auxilio que ayuda a la reposición de los gastos de entierro pagados por la familia del empleado o pensionado.

Al contrario que los negocios basados en productos, la oferta de servicios ha de computar una gran variedad de factores y costes intangibles, que dificultan extraordinariamente las previsiones y, naturalmente, la fijación de los precios finales.

Después de la oferta del servicio y la aceptación por parte del cliente de los beneficios ofrecidos al interior del plan o programa pre-exequial en previsión o prenecesidad, se debe llenar como requisito un contrato de prestación de

servicios, entre las dos partes. Un modelo sugerido para el sector se elaboró a través de FENALCO. (Ver anexo 1)

**Cuadro.** Reforma Financiera: Ley 795 del 15 de enero de 2003.

**Reforma Financiera: Ley 795 del 15 de enero de 2003**

**Artículo 111.** No constituye actividad aseguradora los servicios funerarios, cualquiera sea su modalidad de contratación y pago, mediante los cuales una persona, o un grupo determinado de personas, adquiere el derecho de recibir en especie unos servicios de tipo exequial, cancelando oportunamente las cuotas fijadas con antelación.

**Parágrafo 1.** Para efectos de lo previsto en el presente artículo se entiende por servicios funerarios conjunto de actividades organizadas para la realización de honras fúnebres; pueden constar de servicios básicos (preparación del cuerpo, obtención de licencias de inhumación o cremación, traslado del cuerpo, suministro de carroza fúnebre para el servicio, cofre fúnebre, sala de velación y trámites civiles y eclesiásticos), servicios complementarios (arreglos florales, avisos murales y de prensa, transporte de acompañantes, acompañamientos musicales) y destino final (inhumación o cremación del cuerpo).

**Parágrafo 2.** Las empresas que actualmente ofrecen contratos de prestación de servicios funerarios, en sus diferentes modalidades, contarán con un plazo máximo de dos (2) años, contado a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, para adecuarse a lo previsto en el presente artículo

Fuente: Diario Oficial 45.064

## 1.7 NUMERO DE FUNERARIAS Y CLASIFICACIÓN

En nuestro país existen alrededor de 1.031 empresas funerarias, según directorio o guía del sector funerario<sup>5</sup>, las cuales, se podrían clasificar en grandes, medianas y pequeñas, según la capacidad de atención de servicios, infraestructura y clientes afiliados.

Existen organizaciones que poseen en el interior de su estructura, todos los servicios que se necesitan para la atención de un sepelio, como instalaciones administrativas, salas de velación, cementerio y hornos crematorios.

Aquellas funerarias que no poseen los servicios de cementerio, hornos y salas de velación propia, realizan convenios con empresas u organizaciones que lo

---

<sup>5</sup> GUÍA DEL SECTOR FUNERARIO. Co-Remanso S.A. 2006 ( Tabulación de Numero de Funerarias realizada por el investigador)



ofrezcan, mediante consideraciones como ubicación y precio. En algunas ciudades, las empresas funerarias se han unido para crear la infraestructura que atienda los servicios de cremación o preparación de los cuerpos en un mismo lugar y a un precio cómodo.

## **1.8 GREMIOS**

### **1.8.1 AGREMIACIONES NACIONALES**

De la mano del crecimiento económico y el fortalecimiento de estas empresas también se ha dado el surgimiento y conformación de agremiaciones para el sector. En Colombia existen varias como son: Remanso Corporación Nacional de Funerarias, Exequialcoop, Red Exequial, el Comité del Sector Funerario que hace parte de FENALCO y la Asociación Latinoamericana de Parques Cementerios y Servicios Exequiales ALPAR, que aglutinan cerca del 70% de las 1031 existentes. Estas tienen como objetivo primordial la prestación de servicios funerarios en todas las regiones del país y algunas del extranjero a través de convenios con las funerarias afiliadas.

Por otro lado, buscan mejorar las condiciones particulares de cada socio, mediante capacitación de sus afiliados en cuanto a leyes que los rigen, Tanatopraxia, técnicas comerciales, atención de servicios, sistemas de Gestión de Calidad, entre otras, garantizando la continuidad en el tiempo y el crecimiento de estas empresas.

- **Federación Nacional de Comerciantes –FENALCO-**

Es una entidad gremial de carácter civil y privado que actúa de acuerdo con las leyes Colombianas, siendo su finalidad la de promover el desarrollo del comercio privado de bienes y servicios. La Federación cuenta con 15.000 afiliados y 35 oficinas en todo el país organizadas alrededor de la Presidencia Nacional del Gremio. Los derroteros son marcados por el Congreso Nacional de Comerciantes y ejecutados por la Junta Nacional en la que tienen lugar representantes de todo el país.

La Federación está compuesta por la Organización Nacional, las Seccionales, los Capítulos y dependencias establecidas o que se establezcan de acuerdo a lo previsto en los Estatutos.

En la actualidad FENALCO cuenta con 19 Seccionales y 10 Capítulos a nivel nacional.

- *Seccionales y Capítulos*

Tanto las seccionales como los capítulos solo podrán funcionar y permanecer como tales, con el cumplimiento de lo previsto en los Estatutos de la Federación y de los requisitos esenciales.

Las seccionales deben cumplir con los requisitos de tener más de 100 afiliados y tener un Director y otro funcionario, ambos de tiempo completo y dedicación exclusiva, en cambio los capítulos deben tener mas de 50 afiliados y tener un Director de tiempo completo, pero ambas deben contar con los recursos adecuados y estables para su propio sostenimiento, tener sectores organizados y actuantes y establecer y prestar servicios mínimos esenciales a los afiliados.

Las Seccionales de FENALCO son: Antioquia, Atlántico, Bolívar, Caldas, Cesar, Córdoba, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca. Las oficinas de cada Seccional se encuentran en las ciudades capitales.

Los Capítulos de FENALCO son: Barrancabermeja, Buga, Cartago, Girardot, Palmira, Popayán, San Gil, Tulúa, Tumaco, Tunja.

Al interior de esta Federación existe dentro de sus tantos comités, un comité nacional del grupo empresarial de parques cementerios, servicios funerarios y de previsión, el cual se encuentra estructurado por un órgano máximo que es la Asamblea, la cual se reúne cada año durante el simposio, un órgano administrativo que es el Comité Nacional, el cual se reúne cada 3 meses y esta conformado por 29 miembros (corresponde a las diecinueve (19) Seccionales y diez (10) Capítulos que conforman la estructura nacional de FENALCO), y un órgano directivo y estratégico que es el Comité Directivo.

- *Comité Nacional de Parques Cementerios, Servicios Funerarios y de Previsión*

Se encuentra conformado por los empresarios afiliados a cualquiera de las seccionales de FENALCO, se compone de máximo 29 empresas principales y sus respectivos suplentes, los cuales son elegidos para un periodo de dos años.

Se desempeña como velador del correcto funcionamiento del grupo empresarial, promoviendo el respeto y acatamiento de las prácticas de competencia leal en las actividades comerciales del sector; además estudia, plantea y asesora en la solución de problemas del sector en conjunto con el Coordinador Nacional y el

presidente del comité. Otras funciones son propender por el pago oportuno de las obligaciones de los miembros del comité y proponer a la presidencia iniciativas y actividades en beneficio del sector, entre otras de igual importancia, todas dirigidas a mejorar las condiciones comerciales y legales del grupo empresarial.

- *Comité Directivo*

El Comité Directivo esta conformado por nueve (9) miembros principales y son elegidos para períodos de dos (2) años. Por derecho propio el Presidente y Vicepresidente del Comité Nacional tienen un lugar en el mismo, y los otros siete (7) miembros se eligen por regiones, para lo cual se ha dividido el país de la siguiente manera:

Zona Atlántica (Cartagena, Sincelejo, Barranquilla, Santa Marta, Riohacha, Valledupar, San Andrés).

Zona Antioquia (Medellín, Montería, Quibdo, Córdoba).

Zona Centro (Bogotá, Villavicencio, Girardot).

Zona Cafetera (Pereira, Armenia, Manizales).

Zona del Cauca (Cali, Popayán, Palmira, Pasto, Tulúa, Buga, Cartago, Tumaco).

Zona Santander (Cúcuta, Bucaramanga, Barrancabermeja, Tunja, San Gil).

Zona del Tolima (Neiva, Florencia, Ibagué).

Las funciones del Comité Directivo, son las tareas asignadas por el Comité Nacional.

La Federación gestiona por medio del Comité del Sector Funerario varios proyectos tendientes a fortalecer e integrar a los empresarios del sector a nivel nacional, a través del trabajo sectorial realizado por las diferentes Seccionales y Capítulos. Así mismo, seguir y analizar la normatividad nacional y local en materia sanitaria, ambiental y urbana que deben cumplir las empresas del sector, construir una metodología por medio de la cual se puedan levantar estadísticas a nivel nacional y la posible consolidación y establecimiento del 2 de noviembre de cada año como el Día del Profesional Funerario.

Cada Seccional es independiente de organizar actividades específicas para el sector como seminario - taller, jornadas de capacitación, diplomados, conferencias, entre otros, en varios temas: desde ventas y servicio al cliente hasta tanatopraxia y tanatoestética.

- **Asociación Latinoamericana de Parques Cementerios y Servicios Exequiales –ALPAR-**

ALPAR es una asociación que reúne, integra y comunica los intereses, las necesidades, la tecnología y el continuo aprendizaje de las personas y entidades vinculadas al sector funerario a nivel Latinoamericano, enmarcados en un ambiente de sana competencia, espíritu de colaboración y ética profesional.

Representa los intereses colectivos de los afiliados ante las agremiaciones, entidades públicas y privadas de cada uno de los países a nivel internacional. Es por esto que trabaja en estrecha relación con algunas asociaciones constituidas en el ámbito internacional. (ver anexo 2).

Del mismo modo, ofrece para los 12 países de cobertura en los que se encuentran sus socios, la Red Latinoamericana de Prestación de Servicios Funerarios, la cual esta compuesta por empresas afiliadas a ALPAR que voluntariamente decidieron unirse para prestar sus servicios con mayor cobertura.

Los doce países son: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá y Venezuela.

- **REMANSO Corporación Nacional de Funerarias**

La cobertura en red motivó a las empresas prestadoras de servicios exequiales a unirse y conformar el 31 de enero de 1997 la Corporación Nacional de Funerarias, Remanso, con el fin de combinar operaciones disponibles en todos los municipios del país para agilizar la coordinación, trámite y provisión de un servicio completo, evolucionado y profesional. Todo con el propósito de beneficiar al cliente, su principal objetivo.

Como consecuencia se inició un proceso que busca dignificar los servicios exequiales para empezar a brindar a la sociedad colombiana el apoyo en los momentos de pérdida de un ser querido. Desde entonces, REMANSO se ha convertido en la red mas grande de funerarias, legalmente constituida en Colombia, que trabaja con un modelo de integración, organización y culturización para prestar servicios con calidad y lograr credibilidad entre los usuarios.

Actualmente, de ella hacen parte 145 empresas funerarias y sus respectivas sucursales, distribuidas en todo el país, para un total de 200 agencias que llevan la presencia de la Corporación Remanso a más de 900 municipios del territorio nacional. Las funerarias afiliadas a la Corporación Remanso prestan sus servicios a un gran porcentaje de la población colombiana, a través de contratos exequiales para grupos familiares, empresas, fondos de empleados y cooperativas, además de los servicios directos.

Esta Corporación está regida por la Asamblea General de Corporados. De ella hacen parte el Comité de Ética, encargado de dirimir los conflictos que puedan presentarse entre sus miembros, el Comité de Proyectos, cuya función es organizar todo tipo de eventos tanto educativos como de representación y la Junta Directiva, ente que ejecuta las políticas implantadas por la Asamblea. El cumplimiento de sus estatutos está vigilado por el Revisor Fiscal

- **EXEQUIALCOOP. Cooperativa Nacional de Empresarios Funerarios**

Esta cooperativa de funerarias fue creada en febrero del 2001, con los objetivos de brindar soporte técnico y operativo a los cooperados, así como ofrecer productos que sirvan al fortalecimiento del sector funerario asociado y no asociado, a través de la implementación y consultoría en las áreas de administración comercial, previsión exequial y servicio al cliente. Ofrece hasta el momento a sus 38 asociados el beneficio de realizar convenios a nivel nacional para la prestación de servicios exequiales entre ellos mismos y capacitación con seminarios prácticos para empresarios y funcionarios. Las únicas condiciones para ser asociados son: tener funeraria, gozar de buen reconocimiento comercial y cumplir con el pago de aportes.

Adicionalmente desde agosto del 2003 publica su revista, cada trimestre, para el mercado de organizaciones exequiales en Colombia y por su intermedio a sus empresas asociadas. Ofreciendo a las empresas funerarias temas de interés propio del sector.

Como un aspecto novedoso, coloca a disposición de sus asociados un servicio de consulta de información comercial y crediticia de empresas y usuarios, como una única central de riesgos del sector funerario. Y complementario a esto brinda asesoría en servicios funerarios inmediatos y por convenio, cobro de pólizas y convenios empresariales.

- **Grupo Empresarial G7**

Esta organización inicio sus labores en el año 2005, ofreciendo a sus clientes el producto Previsión Exequial Colombia, por medio del cual se pretende ofrecer apoyo a los colombianos que se ven enfrentados a la situación de perder un ser querido residente en cualquier parte del mundo. Para dicho propósito se unieron 7 empresas del país, con funerarias de trayectoria y reconocimiento ubicadas estratégicamente para cubrir todo el territorio Nacional de la siguiente manera: Bogota, Medellín, Cali, Sincelejo y Eje Cafetero.

En julio de 2005, nace Inicialmente el Grupo empresarial G7 INC. en Estados Unidos, debido a cantidad de Colombianos residentes en ese país, los cuales ascienden a mas de 4.000.000.

Presenta, además, fuera de sus socios de negocios, la alianza estratégica con la Asociación Nacional de Directores Funerarios NFDA por sus siglas ingles, en los Estados Unidos de América, organización de la cual son miembros.

## **1.8.2 AGREMIACIONES INTERNACIONALES**

La interacción del sector funerario Colombiano con asociaciones extranjeras, es uno de los puntos fuertes en el intercambio de experiencias y tendencias del mercado en países con mayor trayectoria, tecnología e investigación en técnicas de preservación.

Las asociaciones internacionales en su mayoría comparten un objetivo similar, de promover las buenas relaciones de las empresas integrantes, velar por una competencia sana y educar en áreas específicas del sector.

Por sus relaciones estrechas con Asociaciones Colombianas, se consideraran las siguientes agremiaciones de diferentes países:

- **Federación Internacional de Asociaciones de Tanatólogos -FIAT-IFTA-. Alemania**

El objetivo de esta Federación es facilitar la relación de los profesionales del sector y promover la práctica de la Tanatopraxia a nivel mundial, mediante investigaciones y estudios de asuntos legales, morales, sociales y científicas que se relacionan con las actividades tanatológicas.

Igualmente incentiva el entendimiento y las buenas relaciones entre los profesionales de los servicios funerarios del mundo y de esa manera lograr normas o tratados para la repatriación internacional a un costo moderado.

Promueve el desarrollo educacional en el campo del embalsamamiento en todo el mundo, para unificar técnicas, con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados por el personal de las empresas funerarias y aumentar el nivel de conocimiento profesional de los tanatopracticos mediante publicaciones.

- **Asociación Nacional de Directores Funerarios –NFDA-. Estados Unidos**

Fundada el 14 enero de 1880 por un grupo de 26 empresarios de pompas fúnebres de Michigan; luego se estableció como la Asociación Nacional de Directores Funerarios (NFDA). Se trata de la más antigua y más grande organización de servicio fúnebres en el mundo.

Los programas y los eventos de la NFDA, se inclinan a cubrir las habilidades que los profesionales del servicio fúnebre necesitan saber, para proporcionar excelencia en la atención de las familias y al funcionamiento de los negocios. A medida que NFDA continúa conduciendo investigaciones de las tendencias, también ofrece la formación permanente mediante programas y recursos. Como principal objetivo para el servicio fúnebre, la NFDA sigue las novedades y trabaja con los directores fúnebres y los consumidores, labor realizada por más de 120 años. Las familias de hoy están trayendo nuevos valores, preferencias y opiniones que están cambiando el mundo del servicio fúnebre. Están pensando diferente de cómo desean honrar su ser querido y tienen nuevas opiniones de la profesión del servicio fúnebre.

- **Tanatus. Brasil.**

Esta institución Brasileira es una de las pocas existentes en Latinoamérica y surgió al inicio de 1994, debido a la necesidad manifestada por el sector funerario de preparar los cuerpos por medio de la Tanatopraxia, técnica importante para brindar una higienización, conservación y presentación de cuerpos, para velarlos con garantía de buenas condiciones por mas tiempo, evitando presencia de signos de descomposición.

Dicha institución envía profesores a los Estados Unidos con el fin de realizar actualizaciones en servicios funerarios y técnicas de Tanatopraxia.

- **Asociación Funeraria de España –AFUES-**

AFUES esta compuesta por empresas funerarias de toda España. Son la principal Asociación del sector funerario y dentro de su organización están la mayor parte de las pequeñas y medianas funerarias de este país.

Defienden y fomentan la libertad de prestación de servicios y de establecimiento; ofrecen información a todos sus socios y miembros sobre las leyes, reglamentos, sentencias, ordenanzas etc., que afectan el ámbito de la actividad, representan a los socios ante las instituciones Europeas o Nacionales y promueven las interrelación entre ellos mismos.

Pertenece a AFUES tanto empresas del sector funerario y afines como otras entidades u organizaciones de carácter local o regional.

- **Grupo NASER. Nacional de Servicios Funerarios a Futuro S.A.**

Es una organización establecida desde el año 2003 en los Estados Unidos, que tiene como objetivo ofrecer a sus clientes la atención oportuna, en cuanto a los servicios de repatriación, traslados internos y servicios funerarios completos dentro de la República Mexicana y la de Colombia. Esto mediante convenios con el Grupo Naser de México y la Red Remanso en Colombia, por medio de las cuales garantiza cobertura en los dos países.

## **1.9 ENTIDADES REGULADORAS**

- **Superintendencia de Industria y Comercio**

La Superintendencia de Industria y Comercio es un organismo de carácter técnico, cuya actividad está orientada a fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumidor colombiano.

Dentro del esquema que plantea la Constitución Política de Colombia y el contexto económico, la Superintendencia cuenta en su estructura con las siguientes áreas misionales<sup>6</sup>, hacia las cuales se orienta su labor:

- La Delegatura de Promoción de la Competencia, área encargada de vigilar el cumplimiento de las normas que garanticen la libertad de competencia en los mercados.
  - La Delegatura de Propiedad Industrial cumple la tarea de conceder los derechos de uso de los signos distintivos y las nuevas creaciones; y promover la transferencia de información tecnológica.
  - La Delegatura de Protección del Consumidor, área destinada a vigilar el cumplimiento de las normas que enmarcan la defensa de los derechos de los consumidores y fomentar el mejoramiento de la calidad de bienes y servicios.
- **Cámara de Comercio**

---

<sup>6</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Colombia. 2006. Disponible también en internet: <URL: [http://www.sic.gov.co/La\\_Superintendencia/Presentacion/Quienes.php](http://www.sic.gov.co/La_Superintendencia/Presentacion/Quienes.php). UTILICE NAVEGADORES VERSIÓN 5.5 O SUPERIORES



Las Cámaras de Comercio del país son organizaciones privadas, gremiales, con ordenamiento legal, dedicadas a la prestación de los servicios que requieren los empresarios, mediante la utilización de personal especializado en cada ramo de la economía y recursos tecnológicos adecuados.

Son instituciones privadas que representan los intereses del sector empresarial y de la sociedad en general; otorga formalidad a la actividad económica, fortalece el desarrollo empresarial y contribuye a mejorar la calidad de vida de las regiones.

## **1.10 VIGILANCIA Y CONTROL**

### **▪ Secretarías de Salud**

Es un organismo del Gobierno que se encuentra en los municipios y regiones encargados de garantizar el derecho a la salud de todas y todos quienes habitan las ciudades; además ejerce acciones de rectoría del sistema de salud, con el fin de satisfacer sus necesidades individuales y colectivas, a través de un enfoque promocional de calidad de vida con equidad, integralidad y participación, a través de la gestión de la Salud Pública, la gestión de Seguridad Social en Salud y la inspección, vigilancia y control del sector salud en los departamentos.

### **▪ Entidades Ambientales**

El ministerio del Medio Ambiente de Colombia tiene entes departamentales que velan por el cumplimiento de las normas ambientales, como son, entre otras: para el Distrito Capital, el Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente – DAMA, es la autoridad ambiental y la entidad rectora de la política ambiental, además de funcionar como coordinadora de su ejecución.

Para estos fines y mediante el Acuerdo 19 de 1996 se creó el Sistema Ambiental Distrital SIAC y el Consejo Ambiental Distrital, como organismos de coordinación y asesoría interinstitucional. En Bogotá, la gestión ambiental consiste en el conjunto de políticas, estrategias y acciones encaminadas a garantizar mejorar la calidad de vida para la población actual, sin deteriorar las condiciones ambientales para beneficio de las generaciones futuras<sup>7</sup>.

Existen, además, las Áreas Metropolitanas en todo el país entre ellas se pueden mencionar Medellín, Cali, Bucaramanga, entidades que son del orden estatal que

---

<sup>7</sup> Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente – DAMA. Bogotá, Disponible en internet: < URL: <http://200.14.206.180/dama/libreria/php/decide.php?patron=01>.

están llamadas a vigilar y controlar las actividades comerciales que generen impacto ambiental y puedan traer un detrimento de la salud pública. Actúan en el área delimitada y en aquellas regiones donde no existan Corporaciones Autónomas Regionales.

El Plan Integral de Gestión de Residuos Sólidos (PIGRS), hace parte de los controles impuestos por dichas entidades, para el cumplimiento de aquellas empresas que generen residuos tanto peligrosos como no peligrosos y a partir de la aprobación del plan se expide un permiso, que debe ser renovado cada año, por personal autorizado de la entidad.

- **Corporaciones Autónomas Regionales**

Las Corporaciones Autónomas Regionales son entes corporativos de carácter público, creados por la Ley, integrados por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidro geográfica. Están dotados de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargadas por la Ley de administrar dentro del área de jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio del Medio Ambiente.

Las 33 Corporaciones Autónomas Regionales que tiene Colombia son la primera autoridad ambiental a nivel regional<sup>8</sup>.

La Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible - ASOCARS es una Organización No Gubernamental (ONG), sin ánimo de lucro, creada mediante Escritura Pública No. 6025 del 28 de agosto de 1996, que se rige por las normas del derecho privado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Asocia a 33 Autoridades Ambientales con jurisdicción en diferentes regiones de todo el territorio Nacional así:

- 26 Corporaciones Autónomas Regionales
- 7 Corporaciones Autónomas de Desarrollo Sostenible<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Asociación de corporaciones autónomas Regionales y de desarrollo sostenible. Colombia. Disponible en internet: URL: <http://www.asocars.org.co/asocars.asp?id=1>.

<sup>9</sup> Asociación de corporaciones autónomas Regionales y de desarrollo sostenible. Colombia. Disponible en internet: URL: <http://www.asocars.org.co/asocars.asp?id=1>

## **1.11 TASAS DE MORTALIDAD, PRINCIPALES CAUSAS Y SU RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS**

Para el sector funerario y sobre todo para aquellas empresas que comercializan planes de previsión y pre-necesidad, es muy importante investigar la tendencia de mortalidad que presenta su población afiliada, esto tendiente a implementar planes adecuados para la demanda, capacidad de atención de los servicios y requisitos o políticas de afiliación.

Aunque muchas de las empresas realizan este estudio y proyectan sus estrategias comerciales teniendo como referencias datos propios, captados de la información ofrecida por los familiares del fallecido o el certificado de defunción y en muy pocas ocasiones se realiza una comparación de los resultados con empresas de igual capacidad, esto hace que la información sea custodiada con gran recelo.

Debido a lo anterior, el presente estudio toma como base los datos captados de la Ciudad de Bogotá y Medellín, para determinar la influencia que genera la causa de fallecimiento predominante en cada una de estas ciudades sobre la atención de servicios. Para esto, antes es conveniente establecer los conceptos básicos de las clases de muerte, las cuales están divididas en naturales, violentas o accidentales y por establecer o en estudio.

La muerte natural es la que se produce por consecuencia del padecimiento de una enfermedad y ha sido tratada médicamente, la cual puede ser dictaminada o certificada por profesionales competentes, con completo conocimiento de la causa del fallecimiento.

La muerte violenta puede ser ocasionada por varias acciones externas (arma de fuego, arma blanca, accidentes de tránsito, suicidios, intoxicaciones) que ocurren antes del término natural de la vida por enfermedad, como consecuencia de un impacto externo.

Las muertes por establecer son aquellas que deben ser investigadas a profundidad con técnicas específicas, debido a la complejidad del caso en el que no se visualiza en el estudio médico-forense la causa del fallecimiento. La causa de fallecimiento es un punto importante, resultado del estudio médico, realizado en la necropsia o diagnóstico del fallecido, son establecidos en formatos llamados Certificados de Defunción, el cual es diligenciado por los médicos, con fines estadísticos, judiciales, legales y de trámites civiles realizados por las funerarias.

En la ciudad de Bogotá, de acuerdo con las proyecciones del DANE, se ubica como la ciudad más poblada de Colombia, registrando entre 1998 y 2004, una tasa de crecimiento poblacional promedio anual de 2,4% frente a 1,8% nacional. De hecho Bogotá presenta una de las tasas más altas comparada con las cuatro principales ciudades del país.

En el 2005, la población de Bogotá ascendió a 7.881.156 habitantes, lo que representa el 19,1% de la población nacional. Por supuesto esto hace que el porcentaje de muertes sea uno de los más altos de las ciudades del país. En el año 2004, se presentó un total de fallecimientos (hasta agosto 2004, según datos suministrados por el DANE) de 17.093, de los cuales el 53.7% corresponden a hombres y el 46.2% a mujeres, teniendo como principal causa de fallecimiento las enfermedades isquémicas del corazón y enfermedades cerebro vasculares.

La ciudad de Medellín, en el año 2005, según datos del censo realizado por el DANE, contaba con un total de 3.312.165 habitantes. Para el año 2004 el DANE en su informe preliminar de agosto presenta que el número de fallecimientos es de 18.164, entre los cuales se encuentra como principales causas las enfermedades cerebro vasculares, tumores malignos, muerte súbita, enfermedades respiratorias y de muerte violenta los accidentes de tránsito y por arma de fuego.

Ciudades como Bucaramanga, Cali y Barranquilla con sus Áreas metropolitanas, presentan una participación menor con respecto a las ciudades anteriores, pero es de importante relevancia el aumento en número de fallecimientos en la ciudad de Cali, la cual presenta una tasa de mortalidad para el año 2004 de 6.55 por cada 100.000 habitantes.

**Tabla 3.** Número de defunciones por Áreas Metropolitanas del País.

Áreas Metropolitanas	Población Año 2005	% población Nacional 2005	No. de defunciones 2004 Enero - Agosto	SEXO	
				M	F
Bogotá	7.881.156	19,11	17.093	9.180	7.913
Cali	2.530.756	6,14	15.259	9.384	5.874
Bucaramanga	1.012.331	2,45	6.791	3.905	2.886
Barranquilla	1.694.879	4,11	5.592	3.203	2.389
Medellín	3.312.165	8,03	26.861	10.439	7.724

Fuente: Datos estadísticos del censo 2005 e informe preliminar agosto 2004 del DANE.

En el siguiente Tabla se puede observar la participación de los tipos de fallecimiento, según estratos de la población, siendo muy notorio el porcentaje superior de muertes por causas naturales sobre las causas externas (violentas o accidentales). Esto debido en muchos casos a la falta de notificación de sucesos violentos intrafamiliares y en otros casos por las desapariciones forzadas no reportadas a medicina legal.

**Tabla 4.** Porcentaje de muertes según causas y estrato socio-económico.

Causas de Muerte	Participación según estrato de residencia						
	1	2	3	4	5	6	Total %
Naturales	83.0	75.6	77.8	77.4	78.5	71.9	75.4
Externas	17.0	24.4	22.2	22.6	21.5	28.1	24.6
Todas las causas	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: DANE - Estadísticas Vitales \*Tasa por 1.000 habitantes. Año 2002

Teniendo como base que la mayoría de las muertes son por causas naturales, las empresas funerarias determinaron algunas políticas de afiliación de sus clientes, buscando establecer límites de edad para afiliación en ciertos planes, declaración de preexistencias medicas y tiempo para solicitar servicio después de la afiliación. Buscando mantener unos niveles de siniestralidad controlados, es así como para las muertes accidentales o violentas las empresas funerarias no poseen restricciones al momento de presentarse el servicio.

Finalmente, los datos sobre coberturas en salud que han proporcionado los estudios poblacionales han llevado a las empresas del sector funerario a ofertar en sus planes de previsión valores agregados como servicios odontológicos, médicos, psicológicos, oftalmológicos y organizaciones turísticas por medio de convenios, con el fin de contribuir a la calidad de vida de sus afiliados y generar fidelización en sus clientes.

## 1.12 TENDENCIAS DEL SECTOR FUNERARIO

El sector funerario ha venido evolucionando considerablemente y es notable en la estructura organizacional de cada empresa, dicho desarrollo esta influenciado por varios factores que se han venido mencionando en el texto de este documento,

como opciones para mejorar y fortalecerse, las cuales pueden ser enumeradas a continuación:

- Respaldo legal en la ley 795 de 2003 para la comercialización de planes exequiales.
- Las entidades reguladoras, pertenecientes a los Ministerios de la Protección Social y del Medio Ambiente, proporcionaron los recursos de asesoría, educación, prevención y legislación, con el fin de cambiar los comportamientos de salud y manejos ambientales que están relacionados a las actividades de manipulación de fallecidos y segregación de residuos sólidos, líquidos y emisiones aéreas generadas por las funerarias y cementerios.
- La implementación de una cultura de previsión y rituales funerarios específicos de la comunidad le aportan a las empresas funerarias la necesidad de crecimiento y mejora en la oferta de sus productos y servicios.
- La unión de empresas para crear redes y asociaciones con el fin de compartir esfuerzos con el fin de mejorar las condiciones del sector y a la vez ofrecer al usuario mayor confiabilidad, acompañamiento y servicio en cualquier lugar de Colombia y del exterior.
- Certificación y cualificación del talento humano, el cual se constituye como un fortalecimiento del recurso operativo de la empresa, sobre todo en aquellas áreas en donde el conocimiento es demasiado específico, como el caso de la tanatopraxia y la atención de servicios exequiales, en los cuales se viene realizando unos aportes importantes a nivel de formación y certificación por entidades tan de renombre en el país como el SENA.

### **1.13 CONCLUSIONES**

- En los aspectos mencionados a lo largo de este informe, se observan el crecimiento tan notorio que ha tenido el sector en las últimas décadas y cómo en este momento se puede percibir como sólido y de gran contribución a la economía del país.
- Las agremiaciones se encuentran constituidas casi por un fin común que pretenden alcanzar objetivos, tanto en beneficio de sus asociados o miembros como para el cliente de cada empresa, generando así una

igualdad de condiciones que facilitan la competencia homogénea de las empresas funerarias. Estas asociaciones realizadas en el país, además de contribuir al mejoramiento, sirven como divulgadoras de las tendencias que se presentan en otros países.

- Se observa también que en cuanto a legislación es aplicable todo lo concerniente a las actividades comerciales, prestación de servicios, al igual que toda empresa que se dedique a la actividad de ofertar productos, y regulación de las actividades de índole sanitario, como preservación de fallecidos, se detallan leyes en las diferentes fases del proceso: traslado del cuerpo, embalsamamiento, colocación en velación, disposición final y tratamiento de los residuos contaminados.
- Es importante resaltar el esfuerzo que ha venido realizando la Secretaría de Salud de Bogotá, buscando legislar y regular la función funeraria. Este esfuerzo debería realizarse de igual manera por las entidades encargadas de regular la salud en el resto del país.
- Basados en las estadísticas, presentadas por el DANE, Colombia es catalogada como uno de los países más violentos de Suramérica. Esta tendencia, entre otras, aunque ha disminuido en los últimos años, promueve las actividades que se realizan entorno del proceso de la muerte.
- Las tendencias de comercializar productos adicionales al servicio, se han visto truncados por la poca posibilidad en la adquisición por parte del cliente.

## **2. DIAGNOSTICO ACTUAL Y TENDENCIAS DEL ENTORNO SOCIOECONOMICO**

### **2.1 INTRODUCCION AL ENTORNO SOCIOECONOMICO**

Este capítulo presenta la información recopilada en el país sobre la evolución de la prestación de servicios funerarios y las tendencias gestadas por la demanda de los usuarios, actividades que aunque son diferentes, se relacionan estrechamente, con el fin de cubrir las exigencias en cuanto a calidad del servicio ofertado, con un precio accesible para la previsión exequial.

Para este estudio se tienen en cuenta la evolución económica de las empresas y la participación del sector en la economía del país, con base en la estructura orgánica de las funerarias, la cual se caracteriza por ser compleja con la particularidad de comerciar con dos clases de productos, intangible o sea la venta de servicios o planes exequiales y un tangible, el cual es el proceso de embalsamamiento realizado al fallecido.

Aunque el sector funerario no presenta una fuente exacta y específica sobre los resultados de las gestiones comerciales y sobre todo de estadísticas de datos referentes a las actividades de las empresas de Colombia, se logró establecer mediante la búsqueda de información con personas que laboran en el sector y tienen la claridad de dónde se ubica el gremio funerario dentro del sector de servicios

Del mismo modo se consideran los puntos relevantes de la legislación, así como también de los modelos de desarrollo que promueven la reestructuración económica y los aspectos financieros del país.

### **2.2 TENDENCIAS DE DESARROLLO CON UN ENFOQUE SOCIOECONÓMICO**

Colombia, como muchos de los países del mundo, se ha visto expuesta a varios ajustes socioeconómicos desde finales del siglo pasado, cambios en materia de políticas macroeconómicas y sociales, entre las cuales se pueden considerar la apertura económica, las reformas en políticas laborales y en la seguridad social<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> DOCUMENTO Caracterización Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales. Diagnostico actual y prospectivo de la salud ocupacional y los riesgos profesionales en Colombia. SENA. 2005



Para comprender mejor las implicaciones de los cambios en las políticas es conveniente entender el ajuste global de la economía y del trabajo.

Para este propósito se exponen a continuación las principales cifras técnicas en relación a los productos ofrecidos por el sector funerario.

### 2.2.1 PRODUCTO INTERNO BRUTO. PIB

Es el valor total de todos los bienes y servicios producidos en el país durante un periodo de tiempo determinado, generalmente se toma como base un trimestre o un año. Incluye la producción generada por nacionales y extranjeros residentes en el país y excluye la producción de nacionales residentes en el exterior<sup>11</sup>.

Los indicadores utilizados para el cálculo del PIB, provienen de encuestas, investigaciones especiales e informaciones administrativas disponibles a corto plazo.

El sector funerario se encuentra ubicado dentro del sector de servicios, ya que se considera que no produce mercancías en sí.

En la siguiente tabla, podemos observar algunos indicadores generales del país.

**Tabla 5.** Información estadística de Colombia.

Elemento	Valor
Superficie:	1.138.910 Km <sup>2</sup>
Población:	41'242.948 habitantes
Producto Interno Bruto (2005):	US \$77.607,2 millones
PIB por habitante (2005):	US \$1.689
Moneda:	Peso
Inflación (2005):	4,85%
Desempleo (2005):	11,70%

Fuente: Página Web: [www.portafolio.com.co](http://www.portafolio.com.co), [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

Así mismo se calculó la contribución del Sector Funerario al Producido Interno Bruto del país.

<sup>11</sup> Banco de la Republica. Colombia. Información Económica. Preguntas mas frecuentes. Disponible en Internet: <URL: <http://www.banrep.gov.co/economia/consult4.htm>

**Tabla 6.** Contribución del Sector Funerario al Producto Interno Bruto

<b>Elemento</b>	<b>Valor</b>
Ingresos del Sector Funerario (2002) FENALCO	\$250.000'000.000
Producto Interno Bruto PIB (2002)	\$203'451.414'000.000
Porcentaje de aporte del Sector Funerario al PIB	0,12%

Fuente: Página Web: [www.eltiempo.com.co](http://www.eltiempo.com.co), [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

## **2.2.2 INDICE DE PRODUCCION LABORAL. IPL**

En el sector funerario puede calcularse el IPL para el área comercial. Cada empresa que realice venta de previsión o de prenecesidad deberá poseer un departamento comercial con un personal encargado de ofrecer los productos a las empresas o las familias que deseen afiliarse. El índice de producción laboral es determinado por cada empresa teniendo en cuenta:

- El número de vendedores o asesores que posee.
- El mercado existente (empresarial y familiar).
- Los resultados históricos de ventas.
- El crecimiento que espera tener para ese periodo.

La producción laboral del gremio funerario se encuentra expresada en la producción de ventas realizada por cada empresa. Estas ventas se encuentran divididas en dos grandes grupos, que son las ventas de necesidad inmediata (servicios de personas que no se encuentran afiliadas) y los ingresos por venta de prenecesidad y previsión. Dichos ingresos pueden variar de acuerdo a la naturaleza de la compañía. El comportamiento actual es que las grandes funerarias dependen más de las ventas en prenecesidad y previsión, que por sus ventas en necesidad inmediata.

Sin embargo y gracias a la divulgación realizada por las agremiaciones acerca de las ventajas y formas de montaje de ventas en prepago y previsión, se espera que las pequeñas funerarias lleven sus ingresos hacia la forma como funciona las grandes empresas del sector.

La siguiente tabla muestra los ingresos de las principales empresas del sector funerario para el año 2004. En dicha tabla se encuentran ponderados los ingresos tanto por necesidad inmediata como por previsión y prenecesidad.

**Tabla 7.** Rango de Ingresos de funerarias por ciudades año 2004.

Rango de Ventas 2004 (\$millones)	Cantidad de empresas	Ciudades
270 - 1,353	10	Cali (1)
		Medellín(1)
		Tulúa(1)
		Villavicencio(1)
		Manizales(1)
		Bogotá(1)
		Cúcuta(2)
		Barranquilla(1)
		Palmira(1)
1,786- 3,779	10	Cúcuta(2)
		Manizales(1)
		Bucaramanga (2)
		Mosquera (1)
		Bogotá (1)
		Cartagena (1)
		Pereira(1)
		Barrancabermeja (1)
3,829 - 9,382	8	Bogotá (2)
		Cali (2)
		Medellín (2)
		Bello (1)
		Ibagué (1)
10,744- 20,021	4	Bogotá (4)

Fuente: Extracción y modificación de Datos publicados en la página Web: [www.lanota.com](http://www.lanota.com), año 2004.

### 2.2.3 INDICE DE COSTO LABORAL UNITARIO. ICLU

Los costos de los servicios exequiales son fundamentales a la hora de decidir el valor del producto a vender. Un servicio funerario incluye una serie de elementos que por lo general son prestados por varios proveedores (cofres, cementerios, parroquias, floristerías y otros), los cuales poseen una diversa variedad de precios a nivel nacional.

A la hora de calcular el valor de un servicio funerario en necesidad inmediata debe considerarse el costo de todos estos insumos y además permitir un margen de rentabilidad, que en la actualidad se encuentra entre el 5 y 10%, para empresas que trabajan en previsión<sup>12</sup>.

Ocurre algo similar al momento de calcular el valor de venta de un plan exequial, el cual debe corresponder con datos importantes como la siniestralidad (cantidad de muertes) y los costos de los servicios a prestar una vez fallezca uno de los afiliados a los planes exequiales. A nivel general, se define por norma que al momento de fijar el precio de un servicio o bien, deben tenerse en cuenta las regulaciones existentes en el gremio, la personalización del producto desde la percepción del cliente, la especialización del servicio, el tiempo dedicado por la empresa a la prestación del servicios, la urgencia y el servicio de domicilio, las alternativas que posee el cliente y la duración de los efectos sobre el cliente<sup>13</sup>.

Teniendo como base los precios de los diversos servicios prestados por terceros a nivel nacional se puede observar la siguiente tabla:

**Tabla 8.** Rango de precios para prestación de servicios exequiales prestados por terceros en Colombia.

Servicio	Rango de Precios
Cofre o ataúd	Desde \$200.000 hasta \$2'000.000
Cofre de cenizas	Desde \$30.000 hasta \$200.000
Misa	Desde \$15.000 hasta \$150.000
Traslados locales por terceros	Desde \$40.000 hasta \$80.000
Preparación del cuerpo	Desde \$30.000 hasta \$100.000
Ramos	Desde \$30.000 hasta \$60.000
Transporte local para acompañantes	Desde \$20.000 por vehículo
Buses locales para acompañantes	Desde \$100.000 hasta \$150.000
Cortejo fúnebre	Desde \$10.000 por persona
Sala de velación por el tiempo estipulado en cada ciudad	Desde \$200.000 hasta \$1'000.000

<sup>12</sup> ENTREVISTA realizada por el investigador al Gerente Comercial de Funeraria Medellín. Señor Jorge Iván Bedoya O.

<sup>13</sup> Asomercadeo. Lo leímos hoy. No. 24. Mayo 12 de 2004.

Servicio	Rango de Precios
Inhumación en arriendo por 3 o 4 años	Desde \$200.000 hasta \$1'800.000
Inhumación en propiedad cementerio privado	Desde \$1'000.000 en adelante
Inhumación en propiedad cementerio municipal	Desde \$100.000 en adelante
Cremación	Desde \$150.000 hasta \$800.000

Fuente: Resultado de encuestas realizadas al Sector Funerario. Sena. 2006.

Con base en estos costos se debe calcular el precio de venta de los planes en prenecesidad mediante las siguientes tablas:

**Tabla 9.** Tabla para calcular los valores del plan exequial en previsión de acuerdo a la tasa de mortalidad y condiciones del plan.

Tasa de Mortalidad				
Habitantes en su zona de influencia.	59.000			
Fallecimientos en un año.	322			
Tasa de mortalidad.	0,55%			
Tasa de mortalidad ajustada.	0,70%			
Responda Si o No	S/N	Valor	Si	No
¿Cubre preexistencias?	S	0,20%	0,20%	-0,05%
¿Tiene período de carencia?	S	-0,05%	-0,05%	0,20%
¿Exige grado de parentesco?	S	-0,05%	-0,05%	0,05%
¿Acepta padres sin límite de edad?	S	0,15%	0,15%	-0,05%
¿Acepta suegros sin límite de edad?	N	-0,05%	0,15%	-0,05%
¿Acepta otras personas sin límite de edad?	N	-0,05%	0,15%	-0,05%

Fuente: Como Vender a Propósito y no por Casualidad. Conferencia del Dr. Jorge Iván Bedoya. Gerente Comercial. Funeraria Medellín S.A.

**Tabla 10.** Tabla para calcular los valores del plan exequial en previsión de acuerdo a las condiciones salariales de los asesores.

<b>Comisión Vendedores</b>	
Valor mensual de un plan	\$10.000
Valor entregado al asesor	\$12.000
Porcentaje de comisión	10,00%
Incluye prestaciones sociales (S/N)	S
Porcentaje total de comisión	15,50%
<b>Prestaciones Sociales</b>	
Cesantías	9,00%
Intereses a las cesantías	1,00%
Primas	9,00%
Vacaciones	5,00%
Aportes a EPS	10,00%
Aportes a Fondos de Pensiones	10,00%
Aportes a Riesgos Profesionales	2,00%
Aportes a Caja de Compensación	9,00%
<b>TOTAL PRESTACIONES</b>	<b>55,00%</b>

Fuente: Como Vender a Propósito y no por Casualidad. Conferencia del Dr. Jorge Iván Bedoya. Gerente Comercial. Funeraria Medellín S.A.

Esta tiene en cuenta, además de los costos de servicios y algunas características que hacen aumentar la siniestralidad de cada grupo familiar como son el recibir personas que se encuentran con enfermedades terminales, el tiempo desde la afiliación hasta la prestación del servicio para muerte natural, violenta y accidental, el grado de consanguinidad del grupo afiliado y la edad de los padres, suegros y otras personas afiliadas. De igual manera se tienen en cuenta los costos de puesta en funcionamiento del área comercial como son las comisiones de los asesores.

Finalmente mediante la tabla que sigue a continuación se calcula el costo a cobrar mensualmente por grupo familiar:

**Tabla 11.** Tabla para calcular los valores del plan exequial de previsión.

<b>Cálculo del precio con base en el costo</b>		
Costo de un servicio funerario.	1.339.200	
Tasa de mortalidad esperada.	0,70%	
Comisión pagada al vendedor.	15,5%	
Porcentaje de gastos administrativos.	30,0%	
Porcentaje de gastos de comercialización.	15,0%	
Utilidad operacional esperada.	10,0%	
Número de personas previsto en el grupo familiar.	5,7	
Valor a cobrar mensualmente por grupo familiar.	15.003	
<b>Estado de Ingresos Proyectado (Para 1.000 Protegidos)</b>		
Ingresos	31.585.269	
Costos	9.317.654	29,5%
Utilidad Bruta	22.267.614	70,5%
Gastos	19.109.088	60,5%
Utilidad Neta	3.158.527	10,0%

Fuente: Como Vender a Propósito y no por Casualidad. Conferencia del Dr. Jorge Iván Bedoya. Gerente Comercial. Funeraria Medellín S.A.

Estos precios en la actualidad son regulados por la observación directa de la competencia, más no son regulados por alguna entidad gubernamental. A través de los años el sector ha tratado de regular los precios mínimos de venta de previsión, aunque por lo general, es la competencia la que impone esos parámetros económicos.

En la actualidad los precios de previsión a nivel nacional por grupo familiar oscilan desde los \$3.000, en planes básicos, hasta los \$35.000 en planes que ofrecen servicios adicionales como seguro de vida y servicios de salud a sus afiliados. Los servicios de necesidad inmediata o directos van desde el \$1'000.000 en adelante, dependiendo su precio definitivo de aspectos como la sala de velación, el cofre y el destino final, mas los costos sobresalientes y variables.

En relación a otras empresas del sector de servicios podría compararse con las empresas de salud, las cuales prestan asistencias similares más no iguales de acuerdo a la legislación colombiana.

Es así como el costo mínimo mensual de una Entidad Prestadora de Salud, EPS, depende del salario de la persona afiliada y posee un copago al momento de la prestación del servicio, debe considerar múltiples utilidades, dependiendo del estado de salud y la edad de la persona afiliada, en el caso del servicio funerario es un evento único para la persona, pues no se fallece sino una vez. Es así como para la afiliación al régimen contributivo de salud se debe aportar un 8% del salario mínimo del empleado, siendo en la actualidad de \$32.640 mensuales para 1 salario mínimo mensual legal vigente. Los copagos se cancelan cada vez que se da un evento y son como sigue a continuación:

**Tabla 12.** Copagos para afiliados al régimen contributivo de salud para el año 2006.

<b>Ingresos afiliado</b>		
<b>Menos de 2 smlmv</b>	<b>Entre 2 y 5 smlmv</b>	<b>Mas de 5 smlmv</b>
\$1.500	\$5.900	\$15.500

Fuente: Página Web: [www.minproteccionsocial.gov.co](http://www.minproteccionsocial.gov.co)

Para el sector funerario se tienen estipulados copagos en los servicios adicionales que presta como salud y odontología a través de terceros.

## **2.2.4 BALANZA COMERCIAL**

Este concepto se define como la diferencia que existe entre el total de las exportaciones menos el total de las importaciones que se llevan a cabo en el país.

En la actualidad el gremio funerario no realiza exportaciones de productos a otros países.

En cuanto a las importaciones, se logró determinar que los únicos productos que se importan al país son los requeridos para las áreas de servicios. Entre otros tenemos: Máquinas inyectoras, instrumental para tanatopraxia, químicos para embalsamar, mesas de preparación, camillas y vehículos, siendo estos últimos los insumos más costosos que se importan. Estos productos provienen principalmente de Estados Unidos, España y México.

No se esperan cambios importantes en el futuro cercano en relación con este aspecto.



## 2.2.5 EMPLEO Y DESEMPLEO

De todos los indicadores macroeconómicos, el empleo y el desempleo son los que más afectan directamente a los individuos. Las expectativas de las personas son encontrar un trabajo y que sea bien remunerado, sin tener que buscar mucho tiempo. El indicador que permite examinar el logro de estas expectativas es la tasa de desempleo, la cual indica el porcentaje de la población activa que está desempleada. La población activa está formada por todas las personas ocupadas y desempleadas que están buscando trabajo.

La tasa de desempleo tiende a reflejar la situación del ciclo económico: cuando la producción está disminuyendo, la demanda de trabajo desciende y la tasa de desempleo aumenta.

De acuerdo con lo enunciado por FENALCO para el año 2004, el Sector Funerario proveía 150.000 empleos directos<sup>14</sup>, si se tiene en cuenta que para ese mismo año la cantidad de personas empleadas en el país era de 17'578.000<sup>15</sup>, el sector funerario aportaba un 0,85% de empleos.

Esta cantidad de mano de obra, por lo general maneja un número fijo de personal en el área administrativa. Para las áreas comerciales y de servicios pueden encontrarse variaciones importantes, que tienen que ver con factores internos y externos, entre los cuales podemos enumerar:

- Los planes de mercadeo al interior de las empresas funerarias: Si una empresa funeraria decide atacar un mercado nuevo, deberá contratar un número importante de asesores comerciales para cubrir esa necesidad. Si las estrategias de ventas funcionan, deberá esperarse un aumento en el número de servicios, por lo que las empresas deberán contratar un nuevo personal en el área de servicios para continuar prestándolos adecuadamente.
- La cobertura de los planes exequiales: Se observa cómo en algunas ciudades la cantidad de personas afiliadas a planes exequiales supera el 80%. Esto implica para las empresas funerarias aplicar esquemas más

---

<sup>14</sup> Sentencia de la Corte Constitucional C-940/03, A continuación se transcriben las normas demandadas como inconstitucionales: "LEY 795 DE 2003 "14/01/2003 "por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema "Financiero y se dictan otras disposiciones. Artículo 111. No constituyen actividad aseguradora los servicios funerarios, cualquiera sea su modalidad de contratación y pago, mediante los cuales una persona, o un grupo determinado de personas, adquiere el derecho de recibir en especie unos servicios de tipo exequial, cancelando oportunamente las cuotas fijadas con antelación.

<sup>15</sup> RESULTADOS de la Encuesta Anual Manufacturera, realizada por el DANE para el año 2004.

agresivos de mercadeo (por ejemplo rebaja de precios) o buscar la forma de cambiar las preferencias de los clientes afiliados a otras entidades<sup>16</sup>. Esta opción, puede llevar a aumentar el número de empleados del área comercial, o bien puede disminuirlo en caso de que la compañía desee no abrir nuevos mercados, sino más bien mantener los clientes ya afiliados.

- La tasa de siniestralidad: Se ha observado en ciudades como Bogotá y Medellín durante los últimos dos años, una disminución importante en la cantidad de muertes por homicidio. Por ejemplo, en la ciudad de Medellín, se pasó de 16.433 defunciones en el año 2002 a 14.881 en el año 2004<sup>17</sup> representando una disminución del 10%. Esto hizo que algunas empresas de la ciudad disminuyeran la cantidad de personal encargado de traslados y preparaciones, acomodándose a la nueva cantidad de servicios prestados en el año.

También debemos anotar el efecto de las reformas laborales sobre la situación del empleo en las funerarias. Si bien leyes como la Ley de Practicantes y la denominada Ley Laboral han permitido un aumento de los empleos dentro de estas empresas, debe considerarse que estas leyes se han desarrollado finalmente para beneficiar más a las compañías que a los mismos empleados. La primera ley ha permitido incluir como empleados fijos a estudiantes de últimos semestres de carreras afines a las funciones del sector y la segunda ha producido grandes ahorros por el no pago de los recargos nocturnos, dominicales y festivos. Pero, teniendo en cuenta que las funerarias son empresas que deben funcionar durante las 24 horas del día, el personal de las áreas de servicios se ha visto fuertemente afectado salarialmente por dicha medida.

Sin embargo, debemos resaltar algunos aspectos de dos leyes que han mejorado las condiciones laborales de los trabajadores como son, la ley 100 que ha permitido el ingreso de las familias de los trabajadores al régimen contributivo de salud y la recientemente creada ley 1010 sobre acoso laboral, que busca crear ambientes de trabajo mas sanos y una mejor relación de los empleados con sus jefes.

## **2.2.6 SUBEMPLEO**

El desempleo en Colombia, disminuyó en agosto de 2005 y el subempleo aumentó. La tasa nacional de desocupación se ubicó en 11,3 por ciento frente al 13,1 por ciento registrado en el mismo mes del año pasado, informó el DANE.

---

<sup>16</sup> ENTREVISTA realizada por los investigadores a Funerarias del país, en desarrollo del presente documento.

<sup>17</sup> Decypol. Medellín. Informe año 2005.

En las 13 principales áreas metropolitanas del país, el índice de desocupación cerró agosto de 2005 en 13,8 por ciento, cuando en igual período de 2004 la cifra era de 15 por ciento.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, hoy existen en Colombia 2.308.666 desempleados, es decir, 343.396 menos que en agosto del año pasado.

La parte negativa se presentó por el lado del subempleo, que aumentó 6,4 por ciento. Mientras en agosto del 2004 en el país había 6.224.667 personas subempleadas, en el mismo mes del 2005 esa cifra aumentó a 6.622.674.<sup>18</sup>

En el sector funerario puede observarse este tipo de contratación en varios aspectos:

- Asesores Comerciales: Algunos asesores comerciales contratados por las empresas funerarias laboran únicamente devengando comisiones por venta de previsión, sin el ingreso de un salario básico.
- Conductores y Preparadores: Existe personal que ha trabajado en empresas del sector, que no están vinculados en la actualidad, pero poseen las competencias para desarrollar dicha labor. Es así como son contratados por parte del sector a destajo, es decir, prestan sus servicios y estos son cancelados de manera inmediata. Sin embargo en esta modalidad, por lo general no se realizan aportes para salud, pensión y riesgos profesionales, aumentando así la contingencia para el trabajador.
- Personal de cortejo: Este personal se encuentra vinculado por terceros para que desarrollen labores de acompañamiento y transporte de las personas que escoltan el servicio funerario en su fase final. En general poseen contratos de tipo salario integral, donde deben cancelar sus aportes para salud, pensión y riesgos profesionales de manera independiente.

### **2.3 DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS Y ALCANCE DE ACUERDO A LA SITUACIÓN DE MERCADO Y PROVEEDORES**

---

<sup>18</sup> Revista Portafolio. Sección: Economía Hoy, Bogotá. Noviembre 3 de 2005. Disponible en internet: <URL: [http://www.portafolio.com.co/port\\_secc\\_online/porta\\_econ\\_online/2005-11-01/ARTICULO-WEB-NOTA\\_INTERIOR\\_PORTA-2590489.html](http://www.portafolio.com.co/port_secc_online/porta_econ_online/2005-11-01/ARTICULO-WEB-NOTA_INTERIOR_PORTA-2590489.html)

Las empresas funerarias tienen en su portafolio de productos dos grandes ramos. Una es la parte comercial que tiene como productos, los planes Exequiales en previsión y prenecesidad, ya sea a nivel empresarial o individual y presenta además a sus usuarios la posibilidad de adquirir planes exequiales, pagaderos en un lapso determinado de tiempo.

Las funerarias, junto con las aseguradoras, prestan un 99% de los servicios exequiales en el país. Esto implica un desarrollo amplio y una cobertura de casi todo el territorio nacional mediante funerarias en la mayoría de municipios del país y la cobertura desde sedes cercanas en lugares donde no existen.

En algunos corregimientos y pequeños poblados no existen este tipo de empresas y los servicios son prestados por particulares o asumidos por la familia del difunto. El cofre generalmente es elaborado por un ebanista. Los demás servicios como la velación, consecución de bóveda, misa y otros, son tramitados por los mismos parientes.

Las defunciones hasta agosto de 2004 fueron 118.804<sup>19</sup>, lo cual representa un promedio mensual de 14.850 muertes. Durante ese año, el 69% de dichas muertes fueron atendidas por funerarias y el 30% restante por empresas aseguradoras<sup>20</sup>. Esto entrega un promedio de 10.246 servicios prestados por funerarias y 4.455 por aseguradoras. Para ese año se poseía una cobertura de 6'000.000 de personas<sup>21</sup> por parte de las funerarias.

A nivel de previsión exequial, la cobertura en el mercado nacional es aproximadamente de un 50%. Para la ciudad de Bogotá se considera que se encuentra en un 65%, mientras que para la ciudad de Medellín es de un 80%, una de las más altas del país. Para Barranquilla y Cali la cobertura no supera el 50%.<sup>22</sup>

---

<sup>19</sup> Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - DANE, Estadísticas Vitales, Defunciones por grupos de edad y sexo, según departamento, municipio y área de residencia Informe preliminar de 2004. Disponible en internet: <URL: [http://www.dane.gov.co/index.php?option=com\\_content&task=category&sectionid=16&id=217&Itemid=647](http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&task=category&sectionid=16&id=217&Itemid=647)

<sup>20</sup> BEDOYA O. Jorge Iván, Gerente Comercial Funeraria Medellín, Conferencia: Venda a Propósito y no por Casualidad.

<sup>21</sup> Corte Constitucional, Sentencia: C-940/03

<sup>22</sup> Resultado del análisis de entrevistas realizadas por los investigadores a empresas funerarias

## 2.4 CONCLUSIONES

- Es conveniente establecer que la producción del gremio funerario se encuentra expresada en la generación de ventas y negociaciones realizadas por cada empresa. Por un lado la venta de servicios por necesidad inmediata para las personas que no se encuentran afiliadas y por el otro la venta de planes de prenecesidad y previsión. Todo esto depende directamente de la naturaleza de la empresa, ya que según las tendencias del mercado, las grandes funerarias tienen mayor participación en la venta de planes de previsión exequial al contrario de las pequeñas, quienes tienen mejor participación en la venta de necesidad inmediata.
- La diferenciación de las estructuras de las empresas funerarias permite a algunas brindar precios más cómodos al consumidor final, que van de la mano del valor de la mano de obra, utilización de insumos económicos y el posicionamiento de la empresa en el sector. Sin embargo para todas aplica la necesidad de realizar una planificación en el cálculo del valor del servicio funerario, teniendo en cuenta además de los rubros participantes, un margen de rentabilidad para la organización y las características demográficas de la población que se va a atender.
- Estos precios en la actualidad son regulados por la observación directa de la competencia, más no son regulados por alguna entidad gubernamental. Existen agremiaciones que han intervenido en la estabilización de una competencia limpia, pero la puesta en común de todos los participantes ha sido difícil para llegar a un rango permitido.
- Los valores actuales para la protección de grupos familiares en previsión se encuentran por debajo de los valores cancelados a Empresas Prestadores de Salud en los planes obligatorios estipulados por la ley 10 de 1990.
- Los factores mas representativos de la economía como el empleo y el desempleo han, sido de gran notoriedad en el sector funerario, influenciado por las leyes laborales del país, en donde el beneficio se ve reflejado para las empresas, a quienes se les ha permitido incluir como empleados fijos a estudiantes de últimos semestres de carreras afines a las funciones del sector y la segunda ha producido grandes ahorros por el no pago de los recargos nocturnos, dominicales y festivos. Esta situación trae como consecuencia la poca aplicación de este sistema al área de servicios de la funeraria, el cual labora 24 horas y que por ende, en muchas ocasiones, se opta por contratar informalmente, aportando al crecimiento del subempleo.

### **3. DIAGNOSTICO ACTUAL Y TENDENCIAS DEL ENTORNO TECNOLÓGICO DEL SECTOR FUNERARIO**

#### **3.1. INTRODUCCION ENTORNO TECNOLÓGICO**

Ha sido una constante durante la historia que el avance tecnológico va a la par con los cambios en el trabajo y el desarrollo industrial. Es por esto que en este capítulo se pretende mostrar cómo el sector funerario contemporáneo llegó a la sistematización y mecanización de sus procesos, en compañía de un notorio incremento en la aplicación del conocimiento de los trabajadores, que a la final son quienes garantizan el perfecto funcionamiento del mecanismo de la organización.

Sin embargo, aunque en algunos ámbitos el avance tecnológico conlleva al desplazamiento de mano de obra e incremento de impactos contaminantes del trabajo y el medio en el que se encuentra, para el sector funerario se convirtió en herramienta de apoyo, eficiencia y eficacia en los procesos, mejorándolos y minimizando los riesgos para los empleados.

#### **3.2. TECNOLOGÍA UTILIZADA (BLANDA Y DURA)**

La tecnología tiene formas diferentes pero se puede enmarcar dentro de dos categorías generales: tecnología blanda y tecnología dura. El know-how, las habilidades y las técnicas se conocen generalmente como “tecnologías blandas”. Esta tecnología es “blanda” porque se constituye como información que no necesariamente toma forma tangible.

Por otra parte, las tecnologías duras son tangibles. Los ejemplos más obvios son los equipos o hardware, como los computadores o plantas de procesamiento. La tecnología dura rara vez puede transferirse exitosamente sin alguna forma de transferencia de tecnología blanda. Por ello, la tecnología dura y blanda así como su transferencia son, usualmente, procesos complementarios<sup>23</sup>.

Después de haber aclarado básicamente, estos dos conceptos, es conveniente resaltar que en una empresa funeraria estándar, existen los dos tipos tecnologías y se interrelacionan entre si como tal, además en muchas ocasiones contribuye al

---

<sup>23</sup> UNIVERSIA. El portal de los universitarios. Venezuela. Disponible en Internet :< URL: <http://servicios.universia.edu.ve/foros/viewtopic.php?t=3904&www.universia.edu.ve>, Foros de Discusión.

desarrollo de químicos, equipos o insumos específicos para la actividad funeraria, mediante el otorgamiento del conocimiento desarrollo mediante investigaciones o experiencias.

Como consecuencia de la generación de vivencias y sumado a la importación de tecnologías extranjeras de países con gran trayectoria funeraria, en Colombia son cada vez mas las funerarias que presentan una sistematización de sus procesos para almacenamiento de bases de datos, manejo de contabilidad y finanzas, atención de servicios, generación de reportes y facturas, realización de carteles y tarjetas, todo esto elaborado por lo general en programas especializados para manejo de bancos de clientes y que con un determinado número de identificación almacena y proporciona informes de cada afiliado o de cada servicio atendido.

En el área de servicios existen programas que permiten integrar varios procesos de la atención del mismo; es así como pueden elaborarse carteles, tarjetas de agradecimiento, documentación legal y demás documentos solamente con ingresar la información básica de la persona fallecida.

En el área de tanatopraxia el crecimiento paulatino de conocimientos técnicos, proporciona a los tanatoprácticos el criterio necesario para elegir o sugerir los equipos apropiados para el procedimiento de embalsamamiento, con el fin de ofrecer confiabilidad en la labor realizada.

Es así como en la actualidad se viene desarrollando un software que permite al tanatopráctico ingresar la información del proceso desde una terminal ubicada en la sala de preparación e integrarla a la ya elaborada por el departamento de servicios. Estos programas vienen siendo utilizados desde hace algún tiempo en los Estados Unidos y Canadá<sup>24</sup>.

En Colombia existen empresas especializadas en el desarrollo de software especializado sistemas de información exequiales, lo que permite la administración óptima de los datos, facilita la manipulación de información y brinda la posibilidad de toma de decisiones oportunas<sup>25</sup>.

Por lo general son sistemas multiusuarios, lo que significa que se puede acceder a la base de datos del sistema desde varias terminales, a través de una red local.

---

<sup>24</sup> Sterling Interprise Management Software. USA. Powered by Microsoft Windows 2000/2003 server®, Windows XP®, and Microsoft SQL Server 2000®. Disponible en internet: <http://www.customdatasystems.net/>

<sup>25</sup> Sistema de Información Preexequial. PENTASYSTEM. Disponible en Internet: < URL: <http://www.pentasytem-eat.com/producto.htm>

También se presentan programas para realización de condolencias virtuales, por medio de la red de internet, pero en el medio cultural y social del país no ha sido de gran aceptación, a diferencia de otros países como Estados Unidos y Canadá, en donde además de esto se puede adquirir un video en DVD del ser querido fallecido que incluye fotos, ambientes y música relajantes, buscando proporcionar a la familia mejores sentimientos con relación a la pérdida.

Actualmente, aunque la mayoría de empresas funerarias del país presentan equipos de sistematización con sus programas, según el área de trabajo y podría decirse un 75% de ellas tiene por lo menos un computador por sección, en lo que se refiere a conocimiento de técnicas apropiadas de embalsamamiento el balance no es tan satisfactorio<sup>26</sup>.

En el campo de la tanatopraxia se tienen dos aspectos muy claros que contienen cada una de las tecnologías (blanda y dura); el primer aspecto es el amplio conocimiento que posee el sector en relación a otros países latinoamericanos, el segundo tiene que ver con los recursos existentes en el país e importados, que ayudan a mejorar el desempeño para entregar un adecuado resultado a sus clientes.

### **3.3 EQUIPOS QUE SE UTILIZAN PARA EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES PROPIAS DEL ÁREA.**

Para dar mayor claridad en este aspecto, es conveniente recordar la estructura orgánica que contiene una empresa funeraria en Colombia, en la cual se observan como base tres grandes áreas: la administrativa, la comercial y la de servicios; para estas, se disponen recursos específicos, que van acordes con las actividades que se realizan.

En el área administrativa y comercial es común encontrar recursos similares como equipos de cómputo y equipos de oficina para tareas de generación de informes, bases de datos y apoyo en la entrega ágil de reportes. Como en otras empresas presentan software, realizados para la comunicación en red y la posibilidad de alimentar y compartir información bajo el mismo ambiente, con el fin de brindar un estado actualizado de los clientes o empleados de la organización.

El área de servicios, la cual combina dos aspectos importantes de la parte administrativa y la dirección en las funciones de atención de servicios, con una

---

<sup>26</sup> Resultado de encuesta realizada por FENALCO Nacional y el SENA al Sector Funerario. 2006.



parte de ejecución de labores muy detalladas como son los traslados y la preparación del fallecido.

Para la primera parte se encuentran equipos de cómputo con software de base de datos de los clientes o afiliados, en donde se puede consultar el tipo de plan al que corresponde, el estado de cartera, el tiempo de afiliación, nombre del titular, número de beneficiarios, entre otros datos.

Un 71% del total de empresas<sup>13</sup> tienen softwares específicos para las tareas de atención de servicios exequiales, los cuales le proporcionan al empleado facilidad en el manejo, seguridad de la información y la actualización de la misma en tiempo real, con interacciones simultáneas con otras áreas de la empresa por medio de red.

Complementario a esto también existen en la mayoría de empresas impresoras de punto, para la elaboración de carteles y tarjetas. En aquellas empresas ubicadas en pueblos y debido a su poca atención de servicios, siguen haciendo dichos avisos en equipos de tipografía y maquinas de escribir.

En las empresas grandes se ha venido optando por rapidez y presentación: el uso de plotter para la elaboración de los carteles, los cuales se colocan en la sala de velación, la iglesia y la residencia del fallecido, por lo general.

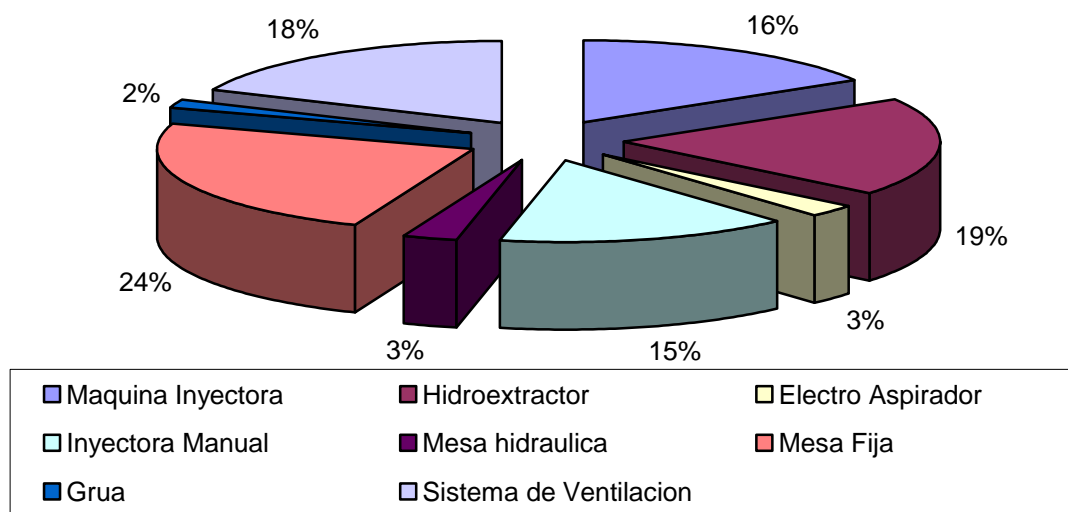
La segunda parte interviene cuando se presenta la atención del fallecido, para lo cual se dispone en la mayoría de las funerarias de un carro fúnebre y en una proporción pequeña de ambulancias o camionetas adaptadas para el transporte de camillas.

A partir de esta fase del proceso es necesario que se utilicen insumos y equipos que más parecen pertenecer a un hospital o centro clínico que a una funeraria, pero debido a que se trata de manejo de fallecidos, ya es mas común observar en los empleados que recogen el cuerpo en casas, clínicas, anfiteatros u hogares geriátricos, con equipos de protección personal como tapabocas, guantes y bata que cubre el uniforme. Esta tendencia aunque es adecuada, viene adaptándose poco a poco a la actividad funeraria. Luego de esto debe prepararse una camilla metálica, que se encuentran de dos clases bajas o altas según la situación o el caso a trasladar.

Directamente para el proceso de preparación del cuerpo es necesario utilizar, maquina inyectora manual o eléctrica, hidroaspirador o electro aspirador y mesa para colocar el fallecido. Estos equipos son los básicos para el funcionamiento y aunque proporciona facilidad y seguridad al operario, no se dispone de ellos en todas partes del país. Para comprobar la existencia de estos elementos en las

regiones del país, se tabuló la información proporcionada en la encuesta realizada para el sector, la cual arrojó los siguientes datos:

**Diagrama 1.** Equipos para la preparación de fallecidos en Colombia.



Fuente: Encuesta realizada por los investigadores y el SENA al Sector Funerario. 2006.

Debido a la necesidad de que existan estos equipos en todas las empresas funerarias del país, las industrias fabricantes de estos insumos se han fortalecido en los últimos años, perfeccionando el funcionamiento de las maquinas y equipos, basados en los elaborados en Estados Unidos, por hace mas de 40 años.

Otro recurso importante que interviene en el proceso de preparación, son los químicos utilizados, dentro de los cuales se encuentran el formol y los químicos preservantes específicos para la labor.

Estos últimos poco utilizados en Colombia hasta hace 4 años<sup>27</sup>, cuando se creó la empresa fabricante de químicos solo para el tratamiento de fallecidos, los cuales vienen para diferentes propósitos y en varias concentraciones, a diferencia del formol proporcionan un aspecto natural al fallecido y dan un mejor ambiente de trabajo al preparador.

En Colombia aun se sigue utilizando en gran cantidad el formol para la preparación de cuerpos, debido a varias razones:

<sup>27</sup> ESCUDERO, Felipe. Gerente Skudmart laboratorios de Colombia

- El bajo costo del producto
- La apariencia de preservación que ofrece en pocos minutos de iniciado el proceso
- El manejo que se ha tenido del producto por muchos años.

Sin embargo las ventajas que ofrece los químicos especiales, ha ido ganando terreno en la aceptación de los productos realizados en el país, para fines de embalsamamiento.

### **3.4. POSIBLES ALIANZAS QUE PUEDAN FORTALECER AL SECTOR.**

En la actualidad se encuentran alianzas entre el sector funerario y el sector salud, las aseguradoras y los cementerios. A futuro no se vislumbran otras posibles alianzas que contribuyan al fortalecimiento del sector<sup>28</sup>.

### **3.5. ASPECTOS TECNOLOGICOS QUE INCIDEN EN EL MEDIO AMBIENTE**

La tecnología que se incorporada en las actividades de las empresas funerarias, trae un alivio notorio en el impacto ambiental y social. Alrededor de hace 10 años aproximadamente no existían controles sobre los efectos perjudiciales que se producían por las actividades de preparación, en las cuales se generaba residuos sólidos (lípidos) en el agua hacia el sistema de alcantarillado. Para esto se implemento el uso de trampas de grasa y cajas de registro para la revisión de empresas de servicios públicos;

La utilización de formol era a mayor concentración y cantidad, en cambio de esto, los químicos preservantes son menos perjudiciales para las personas que los utilizan, no genera molestias por olores fuertes y el efecto sobre los suelos es menor. En cuanto a los equipos, cada vez es más común encontrar salas de preparación acondicionadas con sistemas de renovación de aire y controladores de emisiones, con el fin de no perjudicar la comunidad cercana y cuidar el aire de contaminaciones.

---

<sup>28</sup> Resultados de entrevistas de los investigadores realizadas al personal de empresas funerarias del país.

Se han venido adaptando sistemas, ya utilizados en otros países como Estados Unidos<sup>29</sup>, diseñados para proteger al empleado durante la realización de la labor por fuentes de contagios por virus o bacterias.

### 3.6 TENDENCIAS INTERNACIONALES DEL SECTOR.

Las empresas funerarias de Colombia conscientes de su gran fortaleza en la venta de previsión exequial, vienen realizando incursiones importantes en varios países latinoamericanos y Estados Unidos.

La llegada a estos países se ha hecho de varias formas:

*Con recursos propios:* Se realiza con un crecimiento gradual, a partir de una inversión inicial, se hacen aportes anuales durante el comienzo de la existencia del emprendimiento y luego reinvertiendo las utilidades hasta lograr su solidez, prestando el servicio a través de empresas locales. Tiene la ventaja de permitir establecerse sólidamente en el país sin compartir utilidades con otras empresas y la desventaja de otorgarle demasiadas concesiones a la competencia y la prestación del servicio por terceros.

*Mediante alianzas:* Esta busca crear una sociedad con participantes tanto del país de origen (conocedores del negocio) como del país de destino (inversionistas de riesgo) que permita una cobertura rápida del mercado meta y la adquisición de un negocio propio para la prestación del servicio. Tiene la ventaja de la rápida actuación y una posible penetración amplia del mercado y la desventaja de compartir conocimiento con otras empresas. Como modalidades posibles están la franquicia, el joint venture o la creación de una subsidiaria de propiedad absoluta.

**Tabla 13.** Modalidades de inversión mediante alianzas en el extranjero.

Modalidad	Ventajas	Desventajas
<i>Franquicia</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Costos y riesgos bajos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de control sobre calidad.</li> <li>▪ Dificultades de coordinación global.</li> <li>▪ Implica proceso previo de montaje de manuales y creación centro de apoyo.</li> </ul>

<sup>29</sup> Revista de Sunseal Co., Ltda., Embalming Table Clean System.

Modalidad	Ventajas	Desventajas
<i>Joint venture</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprovechar ventajas del socio.</li> <li>▪ Compartir costos y riesgos.</li> <li>▪ Permite especialización en core-business de la matriz.</li> <li>▪ Contrarresta competencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de control sobre tecnología.</li> <li>▪ Dificultades de coordinación global.</li> </ul>
<i>Subsidiaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Protección de tecnología.</li> <li>▪ Coordinación global.</li> <li>▪ Economías de curva de experiencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Costos elevados.</li> <li>▪ Riesgos elevados.</li> </ul>

Fuente: Negocios Internacionales. Charles Hill. Mc Graw Hill. 2004.

Mediante entrevistas a empresas del sector<sup>30</sup> por parte de los investigadores, se observó que el modo más utilizado por las empresas Funerarias de Colombia para acceder a mercados internacionales es el Joint Venture.

Este esquema busca principalmente minimizar la inversión y aprovechar el conocimiento que el socio local posee en el mercado a penetrar (costumbres, instalaciones, dinámica de prestación de servicios, etc.). En algunos de los casos, incluso se pudo verificar la compra total del negocio por parte de la empresa Colombiana, en poco tiempo, quedando así con la mayoría de las acciones, disminuyendo el riesgo de compartir el conocimiento con la empresa socia.

En un menor número se encuentran las empresas que han puesto en funcionamiento comercializadoras de previsión en otros países. Estas poseen una baja inversión, ya que se realiza el montaje de una oficina comercial y se prestan los servicios que se presenten a través de terceros, con los cuales no necesariamente debe tener vínculos legales, sino más bien contratos de prestación de servicios funerarios.

En última instancia se encuentran las funerarias que han llegado a otros países mediante recursos propios. Éstas realizan montajes de casas funerarias y de comercialización. Esta opción es poco acogida por los funerarios nacionales, teniendo en cuenta los altos costos que requiere el montaje y la dificultad de entrada en los mercados extranjeros, los cuales al igual que el Colombiano, prefieren lo tradicional sobre lo novedoso, es decir, se dirigen a las empresas funerarias que han estado prestando los servicios funerarios de sus familias durante varias generaciones.

<sup>30</sup> Resultado de Entrevistas realizadas a Funerarias que han abierto sucursales en el extranjero.

### **3.7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Después de observarse a lo largo de este texto la evolución que ha tenido el sector funerario desde sus inicios hasta nuestros días, se logra detectar que el crecimiento económico, ha influenciado en gran medida a la incorporación de tecnología, aplicable en técnicas de ventas, para la adquisición de mejor posicionamiento en el mercado de la previsión exequial, implementación de equipos que mejoran y agilizan los procesos de atención de servicios, además de aplicaciones de software que ayudan al empleado pero sobre todo brinda confiabilidad a los usuarios externos del servicio.
- En cuanto al área de tanatopraxia, se pretende que la tendencia sea llegar a condiciones de mejor ambiente laboral, que permitan minimizar los riesgos profesionales de la labor y el impacto al medio ambiente. Sobre lo anterior se observa un índice creciente en la tenencia de equipos especiales tanto para el tratamiento de fallecidos como para el manejo de agentes contaminantes.
- Además, se espera que a mediano plazo, mediante la formación del personal de las áreas críticas del sector, inyectar mejoras sustanciales en la ejecución de procesos adecuados, considerándose al recurso humano como uno de los que más tecnificados deben estar en una organización.
- Así mismo, también se espera una mayor inversión por parte del sector en el extranjero. Teniendo en cuenta el know how a nivel de la previsión, la preparación de cadáveres y el aumento de la cobertura del mercado nacional, se aguarda que las funerarias pongan sus ojos en mercados menos desarrollados en este sector.

## **4. DIAGNOSTICO ACTUAL Y TENDENCIAS DEL ENTORNO OCUPACIONAL Y EDUCATIVO DEL SECTOR FUNERARIO**

### **4.1 INTRODUCCION ENTORNO OCUPACIONAL Y EDUCATIVO**

El presente capítulo registra la estructura ocupacional y educativa del Sector Funerario en Colombia, es así como se muestran los factores de competencia más relevantes que influyen el desempeño del personal funerario, así como la carencia de academias especializadas en dicha formación.

Durante los últimos años el servicio exequial fue desarrollándose hacia nuevas áreas de conocimiento y las empresas funerarias tuvieron que perfeccionarse en formas de atención acordes a las expectativas del cliente.

Fue así como las diversas ocupaciones de las áreas comercial, administrativa y de servicios, se adaptaron a los nuevos retos. De igual manera, las infraestructuras físicas de las empresas funerarias se ampliaron, con el fin de tener la capacidad de albergar una mayor cantidad de empleados.

La mayoría de empleados funerarios poseen profesiones que no tienen que ver con el sector, sin embargo mediante el desarrollo de su labor, logran refinar su desempeño y adaptarse a las necesidades de las funerarias.

En la actualidad son las funerarias quienes deben realizar la labor de capacitación de los empleados nuevos en áreas donde la academia no ha otorgado programas específicos, ya que en Colombia son muy pocas las instituciones educativas dedicadas a este sector.

El informe se basa en el análisis de encuestas realizadas en diferentes ciudades del país, para determinar la tendencia y situación actual en las formas de contratación, nivel educativo, funciones realizadas, oferta y demanda educativa, con énfasis en el personal que labora en tanatopraxia.

### **4.2 ESTRUCTURA OCUPACIONAL EN LOS DIFERENTES NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS FUNERARIOS EN COLOMBIA**

#### **4.2.1 GENERALIDADES**

Las empresas funerarias más antiguas del país se caracterizaron por ser en sus inicios fabricantes y comercializadores de cofres, sin embargo fueron evolucionando hacia la actividad de pompas fúnebres, ofreciendo aparte del cofre, servicios complementarios como son el coche fúnebre, dotación para velaciones y la coordinación de servicios de terceros como lo son las misas de exequias y los cementerios.

Modernizaron sus flotas de autos y buscaron diferenciarse a través de servicios adicionales de acuerdo a la exigencia del mercado. Fue así como lentamente se desarrolló el sector funerario en el país. En ese momento la estructura básica de las funerarias era el área de servicios con personal que atendía el sepelio, trasladaba el cuerpo, lo preparaba y contaba con empleados para finalizarlo. Igualmente contaba con trabajadores administrativos que realizaba funciones contables y de secretariado. Muchas empresas desaparecieron con el pasar del tiempo.

Por su parte, las que quedaron debieron adaptar sus estructuras a los nuevos desafíos. Es así como en los años ochenta, comenzó una nueva etapa en el desarrollo empresarial mediante la venta de servicios exequiales en prenecesidad. Esto exigió que las funerarias crearan departamentos comerciales y la conformación de áreas administrativas con personal especializado en dichas funciones. Este crecimiento con el tiempo desplazó en importancia al área de servicios que hasta ese momento eran la sección fundamental de estas empresas.

Al igual que otros sectores productivos del país, el sector funerario ha estado expuesto a cambios presentados por los avances tecnológicos, la dinámica productiva, la transformación en el mercado laboral que cada vez es mas flexible e informal. Todo esto influyó sustancialmente en la contratación de empleados que sean aptos o que presenten el perfil adecuado para la diversidad de cargos que contiene el organigrama de una empresa funeraria.

Teniendo en cuenta la forma como operan las funerarias del país se puede decir que existen los siguientes perfiles, los cuales fueron resultado de la tabulación de encuestas realizadas a empresas funerarias de diferentes ciudades del país.

- Profesionales en áreas administrativas, contables, financieras o afines que son aptos para desempeñarse en áreas como la administrativa, manejo de personal, gerencia, contabilidad, tesorería, manejo de costos y finanzas, además de cargos administrativos de las áreas de servicios.
- Profesionales en mercadotecnia, ocupan cargos en el área comercial y ventas de planes exequiales, sin embargo en la mayoría de los casos el



cuerpo de ventas esta constituido por personal bachiller o empírico, todos con experiencia en ventas de productos intangibles.

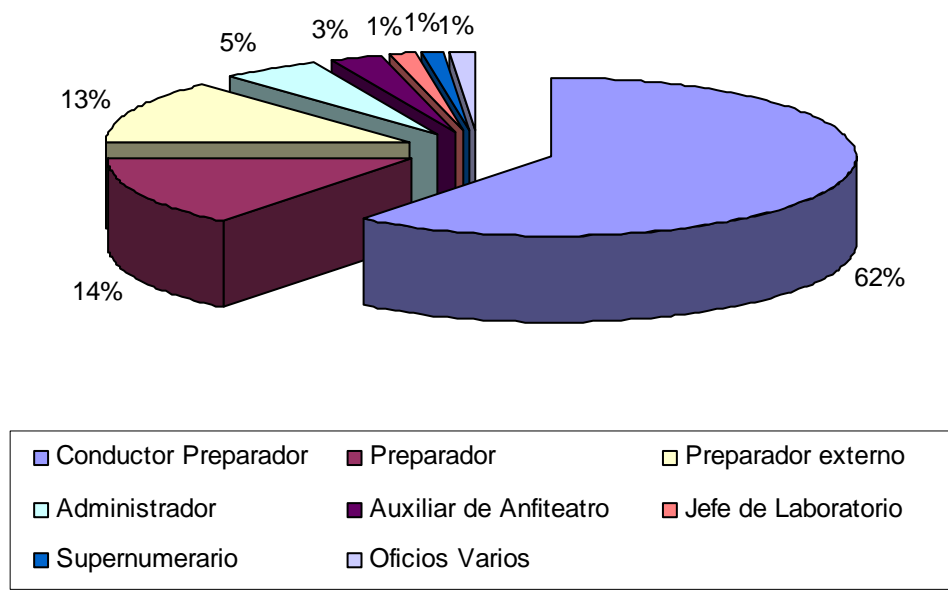
- Personal con o sin experiencia en atención de servicios funerarios, con estudios formales, no formales e informales no necesariamente específicos para el área encargados de atender, planificar, coordinar, revisar y en muchos casos resolver todos los pormenores que se presenten alrededor de un sepelio.
- Este caso indica sustancialmente la problemática de desempleo del país y muestra como personas que han tenido formaciones en áreas diferentes, con el fin de ser productivos, se desempeñan como orientadores exequiales. A esto es conveniente también agregar que aún no existe el énfasis suficiente en los programas académicos existentes, que suministren los recursos necesarios para este cargo tan importante que ejecuta uno de los procesos mas críticos de toda funeraria. Sin embargo es de resaltar el esmero y la dedicación con la cual se ha llegado a implementar técnicas eficientes y con un alto grado de calidad en el servicio, para aquellas personas que recurren a su guía en dolorosos momentos.
- Personal con o sin experiencia en preparación de cuerpos, con conocimiento en conducción, sin formación académica sobre la labor que desempeñan, en su mayoría son personas que realizan funciones de diferentes cargos como conducción, mensajería, trámites, entre otras, y realizan la labor de embalsamamiento por medio de aplicación de técnicas adquiridas empíricamente, que datan de quince años atrás o más.
- Personal con formación en tanatopraxia, en su mayoría pertenecen al grupo anterior, pero por su interés en mejorar la técnica de preservación han realizado cursos informales y no formales en tanatopraxia. Estas personas por lo general poseen una combinación de cargos, con diferentes nombres asignados, los cuales son llamados: preparadores, auxiliares de laboratorio, auxiliares de servicios, conductor-preparador, Tanatólogos y tanatoprácticos. Para dar claridad a esto, se cree conveniente determinar que Tanatopráctico, se refiere a la práctica que se realiza sobre o en son de la muerte, bien utilizado cuando se asigna a personas expertas especializadas en el servicio de la tanatopraxia<sup>31</sup>, restauración y maquillaje. En cambio la tanatología se refiere a la ciencia que estudia la muerte y por lo tanto aquellos que la ejercen son Tanatólogos.

---

<sup>31</sup> AGUILERA A. Fausto Aníbal. Glosario técnico del Sector Funerario. Ecuador. Febrero del 2002, P. 78.

En el siguiente diagrama se pueden observar los diferentes cargos que intervienen en el proceso de preservación de cuerpos. Se logró percibir claramente que la mayor participación porcentual es de las personas que en el sector se encargan de realizar funciones tanto de traslado de fallecidos como de preparación de los mismos. Esta situación aunque es muy normal en las empresas funerarias, hace que en el momento de la elección de personal para estos cargos, sea difícil encontrar niveles altos en la ejecución de ambas labores.

**Diagrama 2:** Participación porcentual de cargos relacionados con tanatopraxia en el sector funerario de Colombia



Fuente: Encuesta realizada por los investigadores y el SENA al Sector Funerario. 2006.

Luego de esta mayor participación, se encuentran otras dos de gran importancia laboral. Los preparadores, que sólo realizan funciones de preservación de fallecidos, han tenido un notorio crecimiento en los últimos años, debido a que las directivas de empresas cada vez quieren perfeccionar sus procesos y para ello es necesario que los que ejecutan sean expertos en el área. Los preparadores externos que realizan la labor eventualmente, presentan una notoria participación, debido a los cambios laborales del país, que permiten a las empresas realizar contratación por eventos o servicios prestados.

#### 4.2.2. TIPO DE CONTRATACION

Las empresas funerarias condicionan la forma de contratación, basados en la cantidad promedio de fallecimientos que se presenten en el mes y el crecimiento de sus afiliados. Esto establece la capacidad de atención que debe tener la organización y por ende el número de empleados. Es por esto que se aprecian varios tipos de contratación:

- **Contratos a Término Indefinido**

Este es un tipo de contratación utilizada para la mayoría de empleados del área administrativa y con cargos a fines en las áreas comerciales y de servicios. Es utilizado en menor porcentaje en empleados operativos de los departamentos, comercial y de servicios.

De acuerdo a la legislación Colombiana es un contrato que se realiza sin tiempo de vencimiento y poseen un período de prueba de 3 meses. El empleado accede a Salud, Pensión, ARP y demás prestaciones legales.

- **Contratos a Término Fijo**

Es una modalidad que se utiliza para todas las áreas de las compañías del sector y permite a las empresas verificar el desempeño del empleado al corto tiempo. En caso de no cumplir con los objetivos fijados, esta forma de contratación permite retirarlo de su cargo al cumplir el período de tiempo pactado. Este tipo de contratación es muy útil en el gremio, teniendo en cuenta la poca especialización y la falta de programas académicos, llevando a que se deba contratar personal de otras áreas de estudios afines. El empleado accede generalmente a salud, pensión, ARP y demás prestaciones sociales.

- **Contratación a través de Terceros.**

Este es un tipo de contratación que no es tan observada dentro del sector funerario ya que en general, las contrataciones para todas las áreas se realizan directamente por parte de la empresa. Sin embargo, para el área de cortejo fúnebre es un tipo de contratación común y si bien, en algunos casos este tipo de servicio es exclusivo para algunas funerarias, por lo general se va a encontrar a manera de outsourcing, el cual se encarga de contratar y manejar el personal.

- **Por evento**

En muchas ocasiones se paga por evento realizado, sin necesidad de existir un contrato laboral existente. Esta modalidad es muy común en las áreas de servicios de las empresas, la cual permite a los empleados la posibilidad de realizar una actividad que les genere ingresos inmediatos y a las empresas de disminuir la carga prestacional, así como prestar un mayor número de servicios sin

incrementar el valor de su nómina. Sin embargo posee como desventajas la falta del control de los procesos realizados por personas externas a la organización y el poco conocimiento sobre las políticas internas de la empresa. Es enorme el riesgo que toma cuando permite la realización de labores de alto riesgo de enfermedades, sin evaluar las consecuencias que conlleva un accidente laboral que no presenta cubrimiento por ARP o EPS.

- **Por horas**

Se contrata el cubrimiento por lo general de un servicio o preparación, pero se determina el valor de la hora, dependiendo de la dificultad de la labor. Esta forma de contratación es muy frecuente en empresas recién creadas con poco volumen de servicios que no pueden asumir los costos de mantener una persona fija. Estas personas generalmente firman un contrato a término indefinido, con cláusulas que determinan el valor de la hora trabajada. El valor hora debe incluir los sobre costos por horas nocturnas. El personal contratado bajo esta modalidad posee afiliación a salud, pensión, ARP y demás prestaciones sociales.

- **Por Prestación de servicios.**

Este contrato tiene por objeto la realización de obras o servicios con autonomía y sustantividad propias dentro de la actividad de la empresa y cuya ejecución, aunque limitada en el tiempo, es en principio de duración incierta. El contrato se termina bajo previa denuncia de cualquiera de las partes, cuando finalice la obra o servicio objeto del contrato.

Esta forma de contratación es utilizada por algunas funerarias, por lo general para cubrir asesorías, tiempos de vacaciones, incapacidades, o vacantes. Bajo esta modalidad también se presenta que las personas externas que realizan la labor deben cumplir con la afiliación a una cooperativa que les garantice el cubrimiento de la seguridad social (salud, pensión y ARP) o realizarlo en forma independiente.

### **4.2.3. SALARIOS**

Los salarios en el sector funerario tienen que ver primordialmente con el tamaño de la empresa, siendo mas altos para las grandes (con gran número de afiliados o con cementerios) y menores para las más pequeñas; así mismo dependen de la forma como están conformadas las mismas, cantidad empleados y la conformación de estructuras organizacionales. A continuación se relaciona la estructura básica de una empresa funeraria cuya característica es de tipo mediana o grande. Cabe anotar que dependiendo de los rasgos profesionales individuales de cada compañía los nombres de los cargos y su existencia o no, varían.

- **Gerentes Generales o Propietarios**

Son los cargos más altos existentes en este tipo de empresas. Están encargados del direccionamiento estratégico de la empresa y su proyección hacia su entorno. Sus salarios generalmente están por encima de 12 salarios mínimos legales mensuales vigentes (smlmv).

- **Gerentes o Directores de Sección**

Son encargados de las áreas grandes de la empresa como son la comercial, la administrativa o financiera y de la de servicios. Sus salarios generalmente se encuentran por encima de los 5 smlmv.

- **Jefes de Sección**

Es personal encargado de áreas específicas de la empresa como las secciones de tesorería, cartera, jefes comerciales, de laboratorio, etc. Su salarios pueden oscilar entre 2.5 a 5 smlmv.

- **Personal operativo administrativo**

Es personal encargado de realizar las labores contables, secretarías de tesorería, personal operativo de cartera, recursos humanos y demás afines. Sus salarios pueden estar entre 1 y 2.5 smlmv.

- **Personal operativo comercial**

Son los asesores comerciales o vendedores, estos reciben por lo general un salario básico que puede estar alrededor de 1 smlmv en adelante. Además reciben comisión por ventas de los planes exequiales. Esta comisión oscila entre el 1% y el 20%, siendo esta última una comisión que reciben quienes no devengan un salario básico. Estas políticas están determinadas por cada empresa.

- **Personal operativo de servicios**

Aquí se encuentran ubicados los coordinadores exequiales, preparadores, conductores, tramitadores y demás personal que realiza las labores básicas de las áreas de servicios. Sus salarios por lo general oscilan entre 1 y los 2 salarios mínimos legales vigentes. Debe tenerse en cuenta que son empleados que laboran las 24 horas del día por lo que sus salarios se aumentan debido a los recargos estipulados en la ley.

#### **4.2.4. CUBRIMIENTO DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

En Colombia de acuerdo a la Ley 100 de 1993, todos los trabajadores y sus familias deben estar protegidos bajo el Sistema de Seguridad Social Integral. Este sistema establece políticas para la promoción y prevención en salud, régimen pensional y de cesantías. Así mismo separa el accidente o incidente laboral de la enfermedad común, mediante la atención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales a través de las Administradoras de Riesgos Profesionales (ARP).

Los riesgos laborales presentados en las áreas de servicio, pueden presentarse en condiciones de accidentes biológicos, inhalación o contacto con químicos, luxación e inflamaciones por levantar cargas pesadas, caídas, entre otras, a las cuales puede adicionarse los riesgos que presenta la actividad de conducción y los niveles de stress que genera el estar en contacto con la muerte diariamente.

Este aspecto se encuentra estrechamente ligado a la forma de contratación realizada por las empresas y la tendencia hacia el incremento del trabajo informal en el país.

Aunque la mayoría de las personas que realizan la labor se encuentran vinculadas directamente con las empresas y gozan de las prestaciones sociales legales y por ende a la afiliación a la seguridad social, no deja de ser preocupante que un 12% de los preparadores del país, se encuentren sin cubrimiento total en riesgos profesionales. Así mismo en la labor de Tanatopraxia se observan otros factores de riesgo importantes como: la rapidez aplicada en la realización de los procesos, la falta de implementos de protección y de instrumentos adecuados, pero sobre todo la concientización del autocuidado y la prevención de accidentes de trabajo.

### **4.3 CANTIDAD DE TANATOPRACTICOS EN COLOMBIA**

Es difícil establecer con exactitud la cantidad de tanatoprácticos existentes en el país, debido a la cantidad de personas que no se encuentran vinculados a una empresa y que realizan ese trabajo de manera eventual. Sin embargo, teniendo como base la cantidad aproximada de funerarias existentes en Colombia y el promedio de tanatoprácticos por empresa de acuerdo a las encuestas realizadas, resulta una cantidad aproximada de 4 empleados.

Además, se podría decir que el promedio de empleados que realizan la labor de preparar los fallecidos es de 3 por empresa, los cuales presentan un promedio de edad de 38 años de vida y una experiencia promedio de 10 años en esa función<sup>32</sup>.

También se debe tener en cuenta que el índice de personas capacitadas en tanatopraxia se encuentra representado en su mayoría, en ciudades como Bogotá, Medellín y Cali, debido a la presencia de Instituciones educativas, las cuales ofrecieron al sector alrededor de 150 participantes a Diplomados en Tanatopraxia y Disección, 132 Técnicos Profesionales en Tanatopraxia y 62 Asistentes en Tanatopraxia y Disección.

#### **4.4 OFERTA DE CAPACITACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO EN ESPECIAL DEL TANATOPRACTICO**

A raíz de las exigencias realizadas por entidades reguladoras del estado, en materia de políticas ambientales y de sanidad, las empresas han visto la necesidad de capacitar al personal que se encuentra en las labores de atención de servicios y preparación de fallecidos, debido a la exigencia y criticidad de dichos procesos, además de la connotación que agrega a las organizaciones de contar con mayor capacidad de competitividad.

En Colombia son pocas las instituciones educativas que tienen programas académicos referentes a labores que se realizan en una funeraria. En vista de esto las organizaciones y asociaciones funerarias realizan capacitaciones en temas propuestos por el sector. Es así como ALPAR, REMANSO y FENALCO generan al año varios seminarios y convenios con entidades educativas, que benefician tanto a sus miembros como a personas particulares.

Así mismo, entidades estatales como el SENA y el Tecnológico de Antioquia vienen desarrollando labores de capacitación formal e informal, buscando mejorar los niveles de conocimiento en estas áreas.

En el año 2000 se realizó el Primer Diplomado en Tanatopraxia realizado por REMANSO y el Tecnológico de Antioquia, donde participaron preparadores de todo el país. Dicho diplomado se continúa realizando por parte de REMANSO con el acompañamiento del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, en la ciudad de Bogotá.

---

<sup>32</sup> Resultado de Tabulación de la encuesta para el sector funerario, realizada por el SENA.

Así mismo REMANSO viene capacitando en otras áreas como el Duelo, Calidad, Tanatopraxia, Gestión Comercial, Gestión Ambiental y Legislación Contable, realizando seminarios por regiones, cubriendo así la mayor parte del territorio nacional.

En el año 2001 se presenta en Medellín a través del Tecnológico de Antioquia la posibilidad de iniciar el programa Técnico Profesional en Tanatopraxia y Disección, el primero en el país para el área. Está orientado para bachilleres. En la actualidad es un programa académico de 4 semestres y se encuentra capacitando un promedio de 30 alumnos por semestre. Los graduados hasta el momento han sido 132 alumnos en 4 promociones.

FENALCO viene capacitando desde hace varios años a personal funerario en áreas como bioseguridad, planes de gestión integral de manejo de residuos sólidos hospitalarios y similares, tanatopraxia, Tanatoquímica y tanatoestética. Este trabajo de capacitación se desarrolla desde FENALCO Nacional y se ha regionalizado a través de sus diversos Capítulos.

En 2005 ALPAR y el SENA, ofertaron para la ciudad de Medellín, el curso de Asistente en Tanatopraxia y disección, con una duración de 6 meses, dirigido a personal con experiencia laboral en las técnicas de preservación y desinfección de cadáveres, que hubieran aprobado hasta noveno año de escolaridad y que tuvieran una vinculación laboral. En ese año se graduaron dos promociones, para un total 62 alumnos, que recibieron formación teórica y práctica, y complementaron su formación con materias como ética, anatomía, salud ocupacional y emprendimiento.

Así mismo este convenio, en el año 2006, capacitó personal del SENA regional Santander, al que asistieron un total de 49 personas en dos cursos con una duración de 24 horas cada uno.

ALPAR así mismo ha venido realizando cursos de Tanatopraxia básica y especial en el país y el extranjero, principalmente en Venezuela y Ecuador. Igualmente realizó Diplomados Virtuales con la EAN (Escuela de Administración de Negocios): “Gerencia Comercial en Empresas de Servicios Exequiales”, “Gerencia de Servicios Exequiales” y próximamente realizará el “Diplomado Virtual en Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 en Funerarias y Cementerios”, a través de los cuales han capacitado personas de todo Latinoamérica.

También existe en la ciudad de Cali, el Instituto Rinco, el cual ofrece un curso de tanatopraxia con intensidad de 3 semestres.



Finalmente algunas empresas productoras y comercializadoras de productos químicos, como Proveedores Funerarios Ltda. vienen capacitado el personal en el uso y manejo de este tipo de insumos y empresas funerarias en asociación con instituciones educativas como la Universidad de Medellín ofreciendo a los administradores funerarios tres Diplomados en Administración de Servicios Funerarios, mediante los cuales se han capacitados a aproximadamente 50 empleados del sector.

Gracias al análisis realizado a la demanda del curso realizado en Medellín y el interés manifestado por las otras ciudades del país el SENA, por intermedio de la mesa sectorial de Salud, emprendió la tarea de conformar un equipo técnico con expertos del sector, con el propósito de elaborar normas de competencias para las personas que se desempeñan en labores de traslado de fallecidos y preparación de cuerpos, con el fin de fijar las bases para gestar el programa de Tanatopraxia mediante el cual se pretende certificar a todos los tanatoprácticos empíricos que cumplan con los parámetros de evaluación y ejecución en su labor.

#### **4.5 PROBLEMAS CRITICOS EN CAPACITACION. AREAS DONDE SE REQUIERE CALIFICAR**

Teniendo en cuenta el nivel educativo que reflejan los datos de la encuesta realizada, se presentan como puntos críticos los aspectos que influyen tanto en la salud del trabajador, sus familias, los visitantes del establecimiento y demás trabajadores de la empresa, así como los que pueden verse afectados por procedimientos o actividades realizadas indebidamente, por empleados poco capacitados.

Así mismo se requiere capacitación en lo niveles comerciales y administrativos, ya que poseen diferencias fundamentales con otro tipo de empresas del sector servicios y de otros sectores.

Estos problemas en su mayoría pueden ser resueltos por medio de formación y concientización del personal que labora en las funerarias. Para mejor visualización se detallarán las áreas en que es indispensable calificar el personal, las cuales son consideradas de acuerdo a su impacto en la salud pública, riesgos profesionales del trabajador, requerimientos del cliente y de la empresa:

- **Técnicas de Embalsamamiento:**

Este aspecto debe cobijar todo proceso de embalsamamiento, desde el análisis adecuado del caso, hasta la evaluación del buen procedimiento por

parte del operador. En varias regiones de Colombia los procedimientos de preparación, se ven limitados por el poco tiempo asignado para realizar el proceso, la falta de conocimiento de técnicas y la insuficiencia en equipos e instrumental, debido a múltiples circunstancias.

La implementación generalizada de esta técnica, le brindaría un aporte al crecimiento profesional de los preparadores del país y otorgaría confiabilidad a las personas que en un momento dado se encuentren cercanas a un fallecido.

- **Maquillaje y Restauración:**

Uno de los objetivos principales que conforman la actividad de preservación de un cuerpo es otorgar al fallecido la presentación adecuada para ser colocado en velación y que ayude a la elaboración del duelo de los familiares y amigos. Es por esto que la restauración y el maquillaje son elementos fundamentales que debe conocer un preparador para entregar un producto de excelente calidad que lleve a la satisfacción del cliente.

- **Cadena de Custodia:**

Se trata la aplicación de una serie de normas tendientes a asegurar, embalar y proteger cada elemento material, probatorio de un crimen, para evitar su destrucción, suplantación o contaminación<sup>33</sup>.

Este sistema de aseguramiento se basa en el principio de la *mismidad*, y tiene como fin garantizar la autenticidad de la evidencia que se utilizará como *prueba* dentro de un proceso acusatorio<sup>34</sup>.

Aunque el tema es más aplicable al campo medico legal, también es cierto que en ocasiones el personal funerario se encuentra con material que es considerado prueba de investigación, como proyectiles y ropas, por lo que se debe considerar la manera de actuar en dichos casos y proceder conforme a la ley en donde se plantea que la persona que tenga el material probatorio o la evidencia física será responsable de que ese material no sea destruido, suplantado, alterado o deteriorado.

- **Bioseguridad y Desinfección de Áreas:**

---

<sup>33</sup>Fiscalía General de la Nación. Oficina de Divulgación y Prensa. Seminario No. 17. Cadena de Custodia en el Sistema acusatorio. Bogotá. Enero 11 de 2005. Disponible en Internet:< URL: <http://www.fiscalia.gov.co/pag/divulga/Semanario/sem17.htm>

<sup>34</sup> Acto legislativo No. 03 del 19 de diciembre de 2002. Art.2.7 sobre la cadena de custodia.

El manejo de fallecidos, requiere de procesos alternos que se deben realizar, tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y eliminar fuentes de infección para las personas que laboran en él y por ende los lugares aledaños. Es de vital importancia que se implementen técnicas y manejo de químicos desinfectantes, dependiendo del análisis de los factores existentes en cada sitio de trabajo.

- **Materias básicas en el área de la Salud:**

La tanatopraxia es el tratamiento al cuerpo muerto, de acuerdo a una determinada patología, buscando evitar los procesos de descomposición normales en un cuerpo fallecido.

Teniendo en cuenta esta definición, el tanatopráctico debe conocer algunas áreas de la salud que le permitan saber de los cambios sufridos por el cuerpo fallecido y las posibles variaciones que pueda tener, con el fin de evitar posibles descomposiciones.

Es así como se propone que este personal acceda a conocimientos básicos de anatomía, fisiología, histología, microbiología, patología, bioquímica y demás que puedan servir a la comprensión de los procesos normales y anormales del cuerpo humano.

- **Manejo de Equipo e Instrumental:**

El resultado de un proceso de preservación exitoso se debe a la combinación de factores determinantes del proceso. Al interior de estos se encuentra el instrumental, el cual contiene en gran parte manejo médico y es de fácil adquisición en el país, además de otros elementos que son aplicables a nivel postmortem. El equipo es un complemento que facilita obtener resultados óptimos de preservación y adicional a esto proporciona agilidad y comodidad al operario.

- **Atención de Clientes en el Área de Servicios de las Funerarias:**

La atención de clientes en el momento en que pierden a un ser querido, requiere de una especial consideración y trato para poder definir sus deseos y que pueda sentirse bien atendido a pesar del momento que vive. Es así como en la actualidad en el país no existe una institución que forme este tipo de personal en áreas como el duelo, logística, atención al público y demás que le permitan profesionalizarse y realizar de manera más efectiva y humana su labor.

- **Procesos de Calidad en las Empresas del Sector Funerario:**

Los montajes de normas de calidad al interior de las empresas funerarias permiten organizar sus funciones y hacer de éstas entidades más eficientes al momento de atender las necesidades de un cliente. Sin embargo, y a pesar de que en la actualidad muchas de estas empresas están certificadas y otro tanto en proceso de ello, no existe la posibilidad de entregar una capacitación totalmente orientada hacia el sector, el cual posee procesos específicos e inherentes a él. ALPAR y el ICONTEC realizaron un gran aporte mediante la publicación del libro *Guía de Interpretación de la Norma ISO 9001 para Empresas Prestadoras de Servicios Exequiales*, además del Diplomado Virtual en Calidad, lo cual podría tomarse como base de una eventual capacitación.

- **Administración del Área de Servicios:**

El área de servicios posee una logística que implica el movimiento de equipos y personal propios, además de recursos de terceros. La falla en la coordinación de uno de ellos puede llevar al fracaso del servicio prestado, con el agravante de que se posee sólo una oportunidad para prestar un excelente servicio, teniendo en cuenta la ocurrencia única de la muerte en una persona. Es por esto que debe capacitarse al personal administrativo en el área logística para lograr altos estándares de calidad en los procesos de prestación de servicios exequiales. En la actualidad el Diplomado Virtual de ALPAR y la Escuela de Administración de Negocios - EAN, vienen cubriendo esta necesidad.

- **Atención Comercial del Cliente Funerario:**

La venta de un plan exequial requiere del tacto para hablar de un evento que nadie quisiera vivir. Esto sumado a la intangibilidad del producto requiere de personal especialmente capacitado en la asesoría adecuada al cliente que desea comprar este tipo de producto.

- **Administración del Área Comercial en Funerarias:**

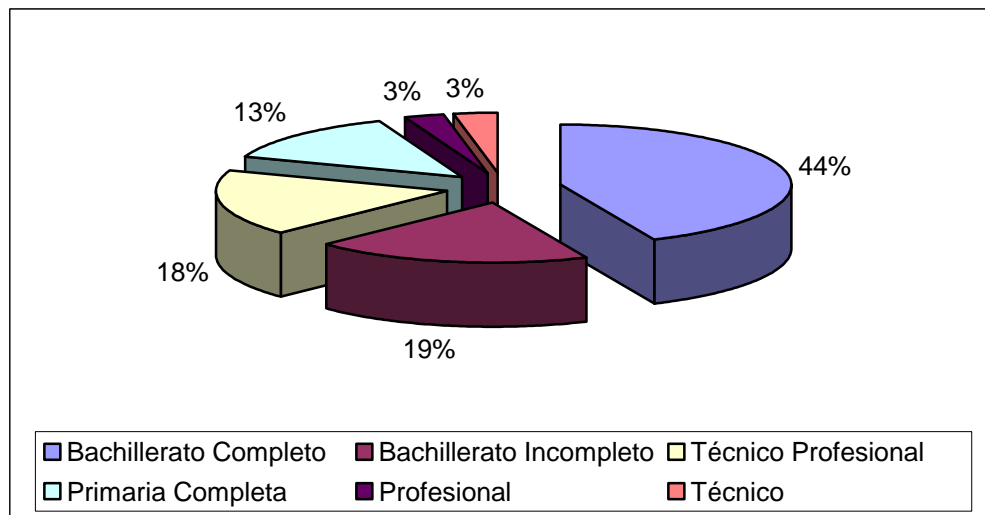
Al igual que ocurre con algunos procesos funerarios, el área comercial requiere de una administración diferente para su adecuado funcionamiento. Las ciencias actuariales, las tasas de mortalidad y otras áreas de conocimiento son requeridas para la elaboración de planes de mercadeo y

presupuestos eficientes que lleven al crecimiento comercial de las funerarias.

#### 4.6 RELACIONES EXISTENTES ENTRE EL NIVEL ACADEMICO Y EL PERFIL OCUPACIONAL DEL TANATOPRACTICO

El nivel académico de los tanatoprácticos en Colombia, se determinó mediante el análisis de 77 encuestas realizadas al sector, en donde se observan dos variables de vital importancia para el diagnóstico actual. La primera hace referencia al nivel de escolaridad en donde el índice más alto es de 44% que corresponde a los bachilleres, un 19% corresponde a personal con bachillerato incompleto. Un 16% son Técnicos Profesionales y un 13% finalizaron su primaria. Únicamente un 3% son profesionales en otras áreas y otro 3% técnicos en otras áreas.

**Diagrama 3.** Escolaridad del personal que labora en tanatopraxia.

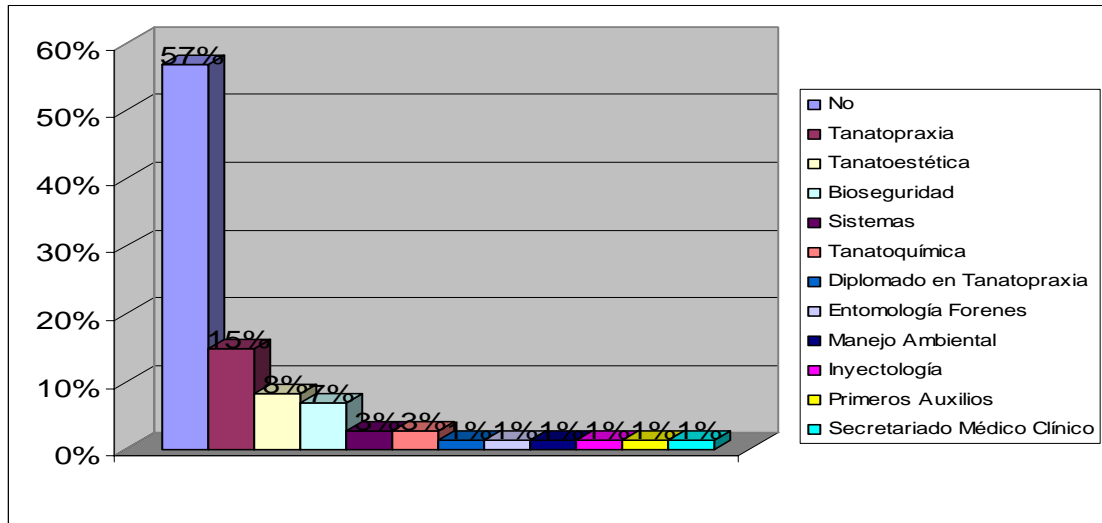


Fuente: Encuesta realizada por los investigadores y el SENA al Sector Funerario. 2006.

En cuanto a la capacitación informal, se encontró formaron en áreas afines al cargo de preparador, dando como resultado que un 36% de la muestra había asistido a cursos afines como tanatopraxia, disección, medicina forense, tanatoestética, Tanatoquímica y reconstrucción. Mientras que un 57% de los encuestados no ha realizado aún ningún tipo de curso.

Esto indica que a pesar de existir propuestas académicas en el país, aún la cobertura en este aspecto es relativamente baja a nivel de educación formal y no formal.

**Diagrama 4.** Cursos de educación no formal realizados por el personal que labora en tanatopraxia en Colombia.



Fuente: Encuesta realizada por los investigadores y el SENA al Sector Funerario. 2006.

Estos cursos, que por lo general son de corta duración, permiten a los participantes conocer las nuevas tendencias en técnicas de preparación, insumos y equipos que facilitan su labor y la hacen más segura, pero también pretenden despertar la motivación, la creatividad y ofrece la posibilidad de realizarse interiormente un autoanálisis en cuanto al propio nivel de conocimientos, para luego ser mejorados, en lo posible, mediante la investigación.

A nivel de aprendizaje informal y a pesar de una mayor oferta para el sector, también se observan unos bajos índices de capacitación realizada para el personal funerario<sup>35</sup>.

Influyen factores como jornadas laborales extensas por cuenta del ejercicio de diversas funciones, tales como conducción, preservación, atención, trámites y finalización de servicios y el hecho de que muchas de las personas que realizan esta labor son hombres casados con hijos, que devengan un salario promedio de \$800.000, condiciona el tiempo disponible de estudio y la capacidad económica para el pago de capacitaciones adicionales.

<sup>35</sup> Según conocimientos y experiencia de los investigadores y realizadores del estudio actual.

## 4.7 CONCLUSIONES

- En general, las ocupaciones en el sector funerario son desarrolladas por personal no especializado para este gremio. Ante la falta de oferta educativa específica en el país, estas empresas utilizan personal capacitado en áreas afines que realizan entrenamientos para las funciones del sector.
- La mayoría de los empleados funerarios se encuentran con condiciones de trabajo adecuadas y de acuerdo a la legislación laboral del país. Sin embargo, un pequeño número de empleados sobre todo del área de servicios no poseen estas mismas condiciones a pesar de llevar a cabo funciones de altísimo riesgo para la salud.
- Las asignaciones salariales a nivel funerario varían de acuerdo a factores como el tamaño de la empresa, ingresos y filosofía empresarial entre otros. Es de especial importancia considerar la baja tasa de capacitación de los tanatoprácticos, lo que no permite unos mejores niveles salariales para ellos.
- Así mismo se evidencia la poca organización en la contratación *a destajo*, la cual no permite a los empleados desarrollar de una manera adecuada su trabajo. Por esto, se recomienda la conformación de Cooperativas o Pre Cooperativas de Trabajo Asociado para organizar y potencializar la labor de estas personas, mediante un ofrecimiento de sus servicios con tarifas justas y el acceso a salud, pensión, Aseguradoras de Riesgos Profesionales (ARP) y demás prestaciones legales.
- Es necesario recalcar la importancia de la educación como uno de los elementos fundamentales para el desarrollo humano y sobre todo la facilidad de tener acceso a ella. Para este caso en especial resulta obligatorio considerar que al interior de la adquisición de conocimiento se debe promover la sensibilización frente a los riesgos profesionales y cuidados que presenta la labor, si esto se cumple de manera efectiva, seguramente la visión de la profesión funeraria cambiaría para la sociedad en general.
- Es importante observar al sector funerario como un ente dinámico y en constante crecimiento que requiere de personal adecuadamente capacitado para cumplir sus objetivos. Las instituciones educativas deben proponer desde esta perspectiva capacitaciones más específicas que permitan a las

funerarias tener rápidamente personal con las competencias que se requieren para continuar su desarrollo empresarial.

- Si bien las agremiaciones funerarias han venido cubriendo la función educativa, esta no es aprovechada por la mayoría de empresas del sector por sus altos costos o por pertenecer a una agremiación diferente a la que organiza el evento. Es fundamental poder desligar progresivamente estas capacitaciones de las agremiaciones y entregarlas a entidades neutrales que permitan un bajo costo y el libre acceso a sus cursos. Así mismo debe considerarse la descentralización de los cursos y su virtualización para permitir el acceso de pequeños empresarios al conocimiento que les permita un rápido crecimiento.
- Los cursos que se desarrollen deben partir de un plan maestro, evitando así la segmentación del conocimiento y la desmotivación del funerario que encuentra muchas ofertas que puede llevar a confusión y a que desista de los procesos de capacitación.
- Toda capacitación deberá basarse en las normas de competencia que se elaboren para el sector en los diferentes campos.
- Se debe considerar en todas las modalidades de formación de tanatoprácticos, la intervención de otras disciplinas que complementen el conocimiento de las técnicas de embalsamamiento, como anatomía, microbiología, bioseguridad, salud ocupacional, ética y psicología entre otras, con el fin de que estén formados integralmente y que contribuyan con competitividad y productividad al crecimiento del sector funerario.
- Es conveniente orientar la formación de los tanatoprácticos, mediante la planificación de convenios y estrategias que permitan el aprendizaje bajo las dos formas paralelas: teoría y práctica, en ambientes que le otorguen fortalecimiento en la construcción de expertos en la materia.
- Es fundamental pensar en desarrollar programas de formación en tanatopraxia por niveles o especialidades en campos específicos, tales como tratamiento de casos especiales, tanatoestética y restauración, pues la realidad en el país, es que todavía se realizan procedimientos muy simples y estandarizados, sin componentes analíticos o de valoración con criterio.



## **5. DIAGNÓSTICO ACTUAL Y TENDENCIAS DEL ENTORNO AMBIENTAL DEL SECTOR FUNERARIO**

### **5.1. INTRODUCCIÓN ENTORNO AMBIENTAL**

El presente capítulo describe la parte conceptual de los procesos internos de las funerarias que generan residuos, la definición de las clases de sobrantes y la forma de tratamiento según las características del material, además de especificar los riesgos profesionales que se presentan en la ejecución de las funciones de preparación de fallecidos, velación de los cuerpos y de disposición final de restos humanos. También se relacionan los comportamientos adecuados que se deben implementar en dicha labor para la disminución del índice de accidentes laborales y del impacto de contaminación de los elementos, que luego estarán en contacto con personas ajenas a los procesos contaminantes.

Es conveniente resaltar de antemano que las empresas del sector funerario, en su mayoría presentan como actividad principal la comercialización. Sin embargo, también presentan procesos, actividades de manejo y tratamiento de fallecidos, las cuales generan agentes y residuos contaminantes.

El Ministerio de la Protección Social y sus entes reguladores han generado leyes y decretos con el fin de reglamentar la forma en que se deben manejar los residuos (líquidos, sólidos y aéreos) producidos por esta actividad. Se encontró además, gran apoyo y asesoría por parte de las entidades ambientales reguladoras con campañas de divulgación y estudios realizados al sector, para lograr determinar el impacto generado al medio ambiente.

Aunque durante la elaboración de las actividades mencionadas, se creería que es enorme el impacto generado por el tratamiento de fallecidos y sus residuos, gracias a la concientización del gremio se han realizado al interior de sus locaciones con laboratorio adecuaciones que minimizan el deterioro del medio ambiente.

La estructura del texto lleva también a revisar conceptos de bioseguridad, debido a la importancia que tienen los manejos seguros y saludables en la elaboración de tareas al interior de una sala de preparación, exhumaciones en cementerios o disposición de cadáveres en hornos crematorios, ya que esto garantiza que los elementos que se llevan al exterior de estos recintos no se conviertan en fómites contaminantes y fuentes de infección para personas vulnerables de la población expuesta.

## **5.2. ACTIVIDADES DEL SERVICIO FUNERARIO**

Los servicios básicos de interés ambiental que se prestan en el sector funerario son:

- Traslado de los cuerpos
- Preparación de los cuerpos
- Velación de los cuerpos
- Destino final (Inhumación, exhumación, conservación o cremación de cuerpos)

Estos servicios agrupan morgues, cementerios, jardines-cementerios, cementerios en altura, centros de cremación, centros de osarios, cenizarios y mausoleos, salas de velación, laboratorios de tanatopraxia, locales funerarios, agencias funerarias, centros funerarios y servicios religiosos fúnebres. La descripción de las actividades es como sigue a continuación:

### **5.2.1. Traslado de los cuerpos a la funeraria**

El cadáver es recibido por los empleados de la funeraria y es trasladado desde el lugar del fallecimiento (hospital, sitio de residencia o medicina legal) hasta el laboratorio de tanatopraxia dónde se lleva a cabo la preparación del cuerpo.

Para el traslado del cadáver es necesario un medio de transporte; normalmente son utilizados vehículos adaptados especialmente para esta función. Estos automóviles son tipo camioneta, van o furgones, a los que se les coloca un planchón con rodillos para permitir la entrada del cuerpo y su transporte.

Para el desplazamiento del cuerpo se utilizan camillas o ataúdes. Por lo general el cuerpo va envuelto en sábanas, plásticos o con el cobertor de la camilla.

Finalmente el cuerpo es dispuesto en el laboratorio de tanatopraxia sobre la mesa de preparación. Este es pasado desde la camilla o el cofre por los empleados de la funeraria o bien pueden utilizarse grúas o sistemas de diferenciales eléctricas para este efecto.

Una vez preparado el cuerpo, este es depositado en un cofre y se realiza su traslado en las carrozas (vehículos) fúnebres, a los lugares dónde se realiza la velación, la ceremonia religiosa y su destino final.

### **5.2.2. Preparación de cuerpos**

La preparación de los cuerpos se realiza en los laboratorios de tanatopraxia, que se definen como el espacio arquitectónico dotado con los equipos y normas sanitarias y ambientales, requeridas para el adecuado tratamiento estético y de conservación temporal de un cadáver o de restos humanos. Estos por lo general están ubicados dentro de las funerarias o cementerios, aunque en algunos casos estos se encuentran por fuera de las instalaciones de las mismas. En pocas ocasiones el proceso de preparación es realizado por terceros.

El proceso de tanatopraxia cuenta con un conjunto de actividades necesarias para lograr la desinfección y preservación de los cadáveres

A continuación se listan las actividades de este proceso:

- Colocación del fallecido en la mesa
- Remoción de la rigidez cadavérica
- Desinfección de tracto respiratorio
- Taponamiento de orificios
- Levantamiento de arteria y vena
- Rasurado del fallecido
- Aplicación de crema de manos
- Posicionar dientes
- Cierre de la boca
- Inyección arterial
- Aspiración e inyección de cavidades
- Lavado y secado de cabello
- Baño del cuerpo
- Maquillaje
- Vestido
- Colocación en el cofre

### **5.2.3. Velación de los cuerpos**

Una vez preparado el cadáver y depositado en el cofre, se procede a su traslado para la celebración del ritual de velación.

La sala de velación es el establecimiento destinado a proveer los espacios necesarios para la velación de difuntos y/o facilitar el evento social para la manifestación de condolencias.

En general las salas de velación se encuentran ubicadas en las funerarias o en los parques cementerios. En ciudades principales la velación del cuerpo en salas especialmente destinadas para ello es una costumbre arraigada, mientras que en municipios apartados, apenas se comienza a ofrecer como un requisito de salubridad y como una facilidad para la familia del fallecido.

#### **5.2.4. Disposición final**

El cadáver es sometido finalmente al proceso de cremación o al proceso de inhumación, los cuales se describen a continuación.

##### **▪ Proceso de cremación**

Se realiza en centros crematorios que contienen los equipos y recursos adecuados para el funcionamiento de una o más cámaras de cremación.

En la actualidad, la totalidad de los hornos crematorios se encuentran ubicados dentro de los cementerios, por exigencia de la legislación nacional. Es una costumbre que ha ganado adeptos durante los últimos años, llegando en algunos lugares del país a sobrepasar la cantidad de inhumaciones que se realizan.

El procedimiento para la cremación es:

- Se recibe el cadáver en la capilla de recepción u oratorio y el ataúd es colocado en la estructura metálica por un espacio aproximado de diez minutos, permitiéndole a la familia darle su último adiós.
- Se abre la compuerta de la bóveda de paso y se introduce el ataúd.
- Se cierra la compuerta y se abre por la parte posterior por donde el cofre es sustraído y transportado en un coche hacia el área de los hornos.
- En el área de hornos, el cadáver es sacado y marcado por los operarios mediante varios tipos de técnicas y colocado sobre una superficie deslizante, ubicada sobre una mesa hidráulica.
- La mesa hidráulica se coloca en la puerta del horno y el cadáver es deslizado hasta el interior de este, para iniciar el proceso de cremación de acuerdo con el manual de operación del horno.

- Se inicia la cremación de acuerdo a lo establecido en el manual de operación del horno.
- Efectuada la cremación y una vez se da la etapa de enfriamiento establecida en el manual de operación del horno, se barre y se extraen los restos y cenizas resultantes, los cuales se depositan en una bandeja metálica y se llevan al cuarto de cremulación, para que se realice allí este procedimiento a los restos.
- Después del cremulado, las cenizas son introducidas en una bolsa plástica, que debe estar debidamente identificada, para luego sellarla mediante una maquina. Estas son almacenadas hasta ser llevadas para su entrega.
- Cuando el cadáver ha sido cremado con el ataúd, se pasan las cenizas por un imán para la sustracción de clavos y elementos metálicos, antes de realizarse el proceso de cremulación y se debe realizar la anotación respectiva en la etiqueta correspondiente.

#### ▪ **Proceso de inhumación**

La inhumación se realiza para someter a los cuerpos a un proceso de descomposición biológica, la cual se lleva a cabo a en los siguientes lugares:

##### ▪ **Jardines cementerios:**

Área de terreno dedicada a la inhumación subterránea de cadáveres y restos humanos. Se conocen internacionalmente como cementerios horizontales.

##### ▪ **Cementerios en altura o verticales:**

Espacio arquitectónico dedicado a la sepultura en bóveda elevada de cadáveres o de restos humanos.

##### ▪ **Cementerios mixtos:**

Es la coexistencia de las definiciones anteriores.

#### ▪ **Exhumación de los cadáveres**

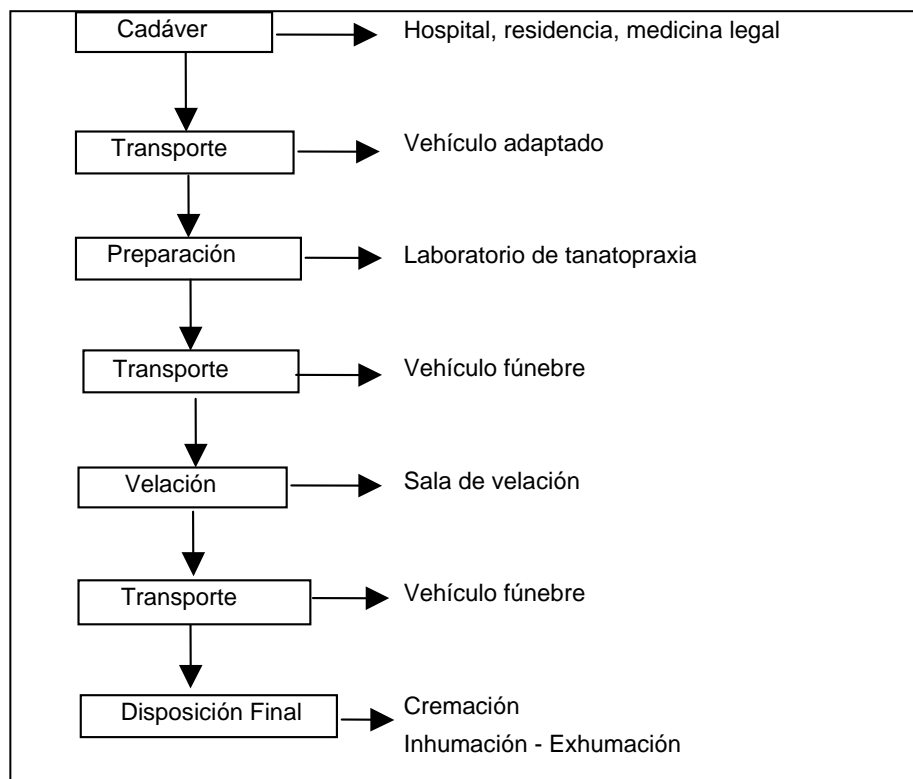
Este proceso se aplica para los cadáveres que han cumplido el tiempo de inhumación establecido por la legislación local (de 2 a 3 años en sitios cálidos y 4 años para sitios templados o fríos) y consiste en desenterrar los restos de los cadáveres para su posterior incineración o disposición en bóvedas. El procedimiento para la exhumación es:

- Para la exhumación de restos de bóvedas, se procede a retirar la lápida junto con la placa de identificación; se rompe el acabado del cierre de la bóveda y se retiran los ladrillos; se extrae el ataúd, se introduce en una bolsa plástica de color negro de tamaño proporcional y es llevado a la sala de exhumación, para el reconocimiento de los restos por parte de los deudos y su entrega final. Luego se inhuma en osario o se creman.
- Para la exhumación de restos de fosas en jardines cementerios, se desentierra el ataúd y se lleva a cabo el mismo procedimiento anterior.

### 5.3. MAPA DE PROCESOS Y ACTIVIDADES GENERALES DE LAS FUNERARIAS

El siguiente es el mapa de procesos y actividades generales de las funerarias en el país, visto desde el aspecto ambiental.

**Diagrama 5.** Mapa de procesos y actividades generales de las funerarias en Colombia.



Fuente: Juan Carlos Saldarriaga Rodríguez. Ingeniero Ambiental. 2006.

## 5.4. IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

En el sector de las empresas que prestan servicios funerarios, los aspectos ambientales son aquellos elementos producidos por las actividades que se realizan en la empresa que pueden interactuar con el medio ambiente<sup>36</sup>.

Una vez identificadas y descritas las actividades más significativas desde el punto de vista ambiental en los servicios básicos que presta el sector funerario, se pueden identificar los aspectos generados por dichas actividades.

Los principales aspectos ambientales que se generan por estas actividades son:

- Generación de residuos sólidos
- Vertimientos líquidos
- Emisiones atmosféricas
- Factores de riesgo

**Tabla 14.** Aspectos ambientales de las actividades del sector funerario.

ACTIVIDAD	ASPECTO AMBIENTAL
Traslado de los cuerpos	Derrame de líquidos corporales
	Generación de residuos sólidos contaminados
	Emisión de microorganismos patógenos al aire
	Factor de riesgo en la salud de los trabajadores
Preparación de cuerpos	Vertimiento de líquidos corporales
	Vertimiento de sustancias químicas
	Generación de residuos sólidos contaminados
	Emisión de microorganismos patógenos al aire
	Emisión de gases a la atmósfera
	Factor de riesgo en la salud de los trabajadores
	Demanda de recursos naturales
Velación	Generación de residuos sólidos orgánicos
	Derrame de líquidos corporales
Cremación	Emisión de gases y material particulado a la atmósfera

<sup>36</sup> ICONTEC Norma Técnica Colombiana ISO 14000 : 2004, Definiciones.

ACTIVIDAD	ASPECTO AMBIENTAL
	Generación de residuos sólidos
	Factor de riesgo en la salud de los trabajadores
	Demanda de recursos naturales
Inhumación y exhumación	Generación de residuos sólidos
	Vertimiento de líquidos corporales
	Factor de riesgo en la salud de los trabajadores
	Demanda de recursos naturales

Fuente: Juan Carlos Saldarriaga Rodríguez. Ingeniero Ambiental. 2006.

#### 5.4.1. Generación de Residuos Sólidos

Las diferentes actividades de los servicios fúnebres generan una variedad de residuos sólidos con diferentes características que se pueden clasificar como peligrosos y no peligrosos según el Decreto 2676 de 2000.

Dentro de los residuos sólidos que se pueden generar dentro de cada una de estas actividades se encuentran:

- **Residuos generados en el traslado y preparación de cuerpos**

- Sábanas, plásticos y vestidos (ropa):

El cadáver procedente de clínicas u hospitales puede llegar envuelto en una sábana y sin ropa, en otras ocasiones llega vestido o con ropa hospitalaria. Los cadáveres que proceden de medicina legal traen su ropa por lo general contaminada con abundantes fluidos corporales. Los que vienen de casas traen ropa poco contaminada. Los plásticos son utilizados por las funerarias para evitar posibles vertimientos durante el proceso de traslado.

- Guantes, caretas viejas, trajes o vestidos desechables y tapabocas:

Implementos y uniformes usados por los tanatoprácticos para realizar el proceso de preparación de los cuerpos.

- Gasas y algodones sucios:

Son elementos utilizados durante el proceso de preparación para diversas actividades como la limpieza de los cuerpos, entre otras.

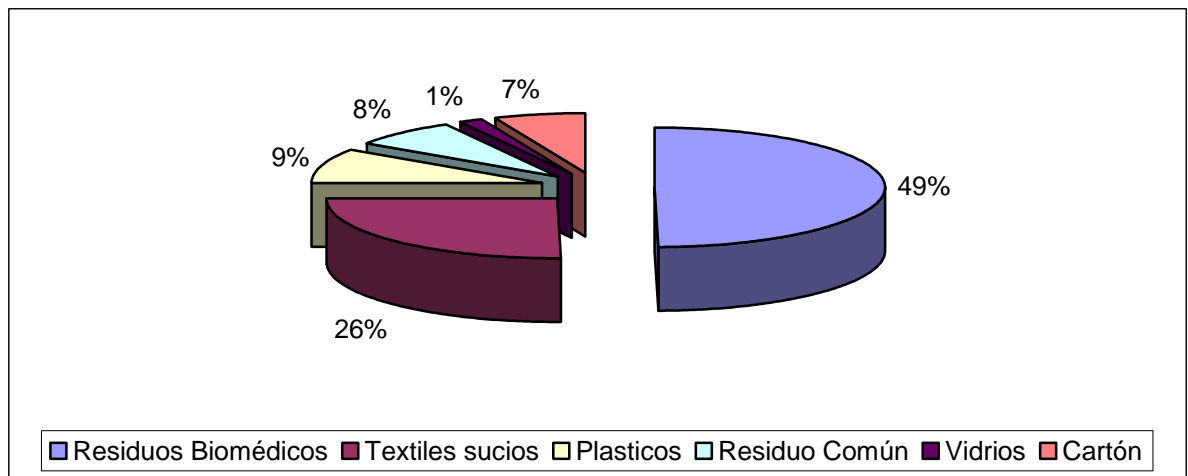


- Envases de productos químicos:

Cuando se terminan los productos químicos se generan envases y recipientes contaminados.

El siguiente diagrama presenta una caracterización realizada a un laboratorio de tanatopraxia, el cual muestra la proporción de los diferentes tipos de residuos producidos en un período de 1 semana.

**Diagrama 6.** Caracterización de residuos producidos en funerarias.



Fuente: Caracterización de residuos de un Laboratorio de Tanatopraxia. Estudio SIAM5 Universidad de Antioquia - Empresas Varias de Medellín. 1998.

- **Residuos generados en la velación de los cuerpos**

- Coronas y arreglos florales:

En las ceremonias de velación se producen este tipo de residuos orgánicos debido a los adornos con diferentes especies de flores utilizados para ofrecer las condolencias a los familiares.

- Vasos desechables y demás elementos de cafetería:

Debido a la gran afluencia de personas que acompañan al fallecido, se presenta cantidad considerable de recipientes plásticos no reutilizables, como vasos, pitillos y otros recipientes, para tomar bebidas típicas en estos eventos (Agua, café y bebidas aromáticas).

- **Residuos generados en la cremación de los cuerpos**

- Cenizas:

- El proceso de cremación deja como residuos sólidos, las cenizas de los huesos calcinados.

- **Residuos generados en la inhumación y exhumación de los cuerpos**

En el proceso de descomposición de los cadáveres se consideran principalmente los residuos encontrados al momento de la exhumación, puesto que en el proceso de inhumación se generan residuos orgánicos provenientes de los restos de las coronas y los arreglos florales y algunos sobrantes de excavación en los jardines cementerios. Además encontramos:

- Restos humanos:

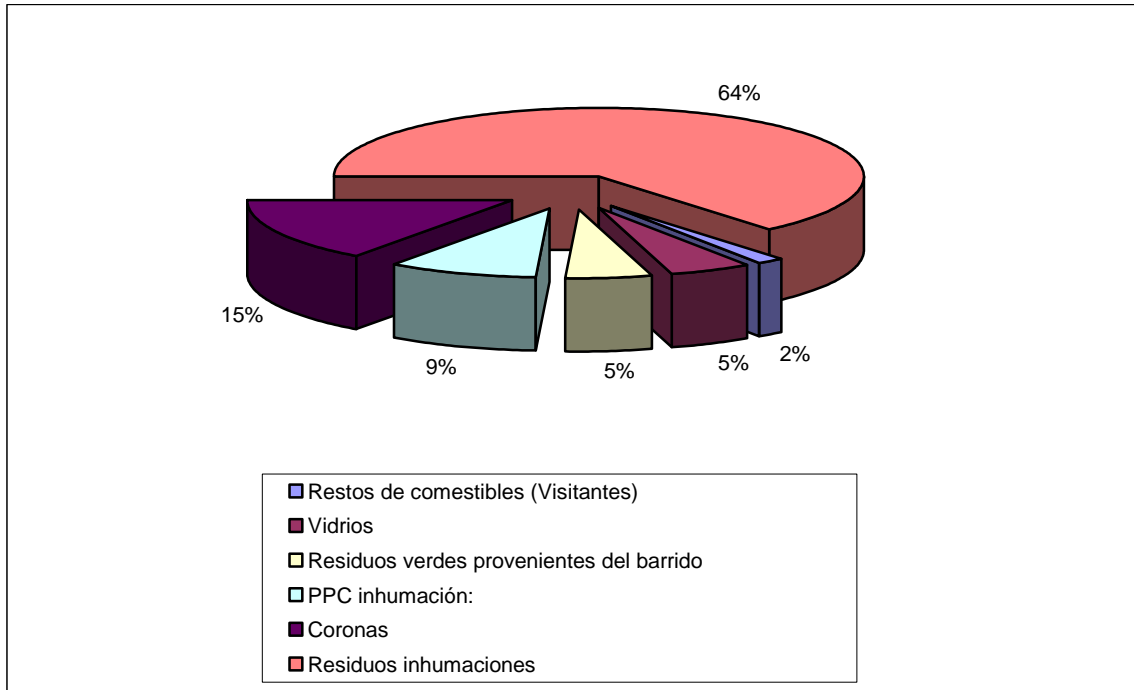
- En el proceso de exhumación se recogen los restos humanos sometidos a descomposición, generalmente se encuentran los huesos del cuerpo humano y en algunas ocasiones se encuentra el cuerpo momificado con restos de piel y musculatura deshidratadas.

- Restos de ataúd y vestimenta:

- En la exhumación del cadáver se encuentran restos de madera, metal de herrajes, trapos de la ropa podrida, plásticos y sobrantes de excavación.

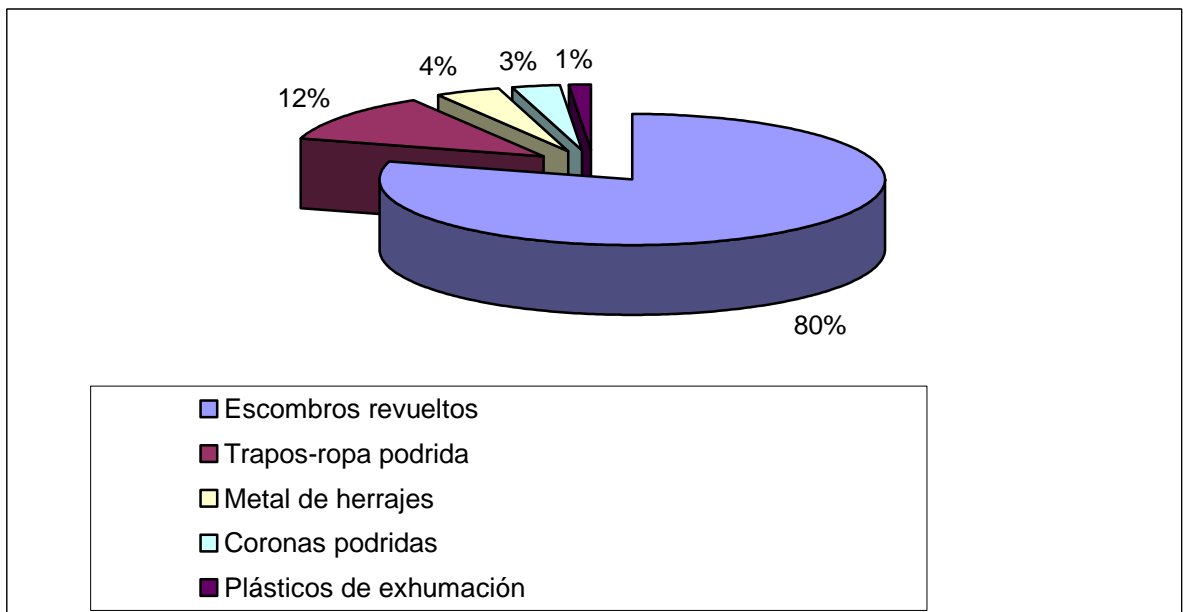
En los Diagramas 7 y 8 se presentan caracterizaciones de residuos sólidos durante los procesos de inhumación y exhumación en cementerios.

**Diagrama 7.** Caracterización de residuos sólidos en inhumaciones



Fuente: [www.umng.edu.co/www/resources/residuoshospitalariosysimilares111.pdf](http://www.umng.edu.co/www/resources/residuoshospitalariosysimilares111.pdf)

**Diagrama 8.** Caracterización de residuos sólidos en exhumaciones



Fuente: [www.umng.edu.co/www/resources/residuoshospitalariosysimilares111.pdf](http://www.umng.edu.co/www/resources/residuoshospitalariosysimilares111.pdf)

Es importante anotar que durante el proceso de descomposición o putrefacción de los cuerpos, se presenta una reducción de las proteínas complejas de los tejidos a sus componentes simples, produciendo algunos gases. En la medida en que avanza la putrefacción, hay reducciones adicionales en los aminoácidos formándose sustancias como la cadaverina y la putresina entre otras, sustancias tóxicas que pueden ser contaminantes para las fuentes de agua cercanas a los cementerios.

Los productos finales de la descomposición son compuestos simples como el agua, el dióxido del carbono, amoníaco, compuestos de amonio y sulfido de hidrógeno.

#### 5.4.2. Vertimientos Líquidos

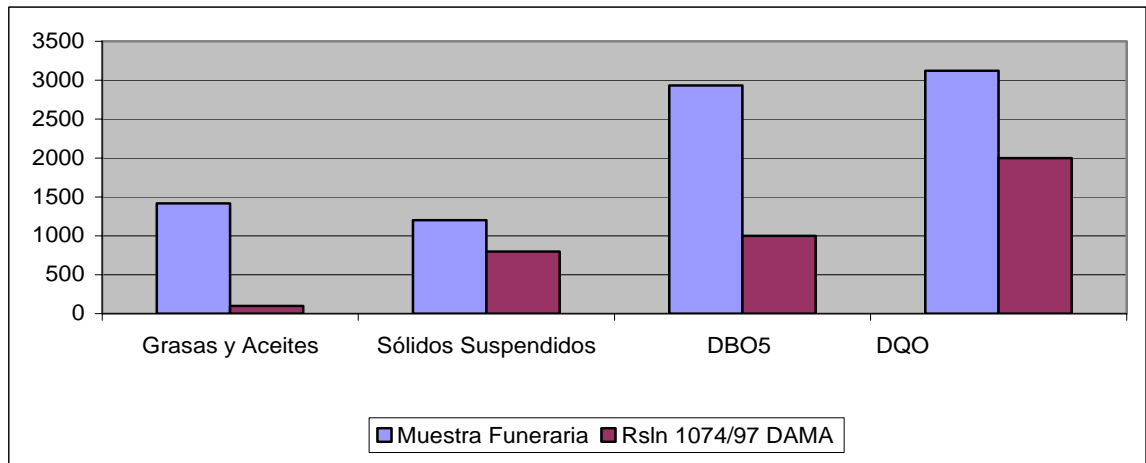
Dentro de las actividades que se presentan en los servicios funerarios, se producen aguas residuales que contienen microorganismos patógenos, materia orgánica (líquidos corporales) y sustancias químicas de interés sanitario, producidos por los cadáveres y en los procesos de preparación y descomposición de los mismos, lo cual incide notoriamente en la calidad del efluente generado.

**Tabla 15.** Caracterización de pH en aguas residuales de laboratorios de tanatopraxia.

PARAMETRO RESULTADO	CONCENTRACIÓN	Rsln 1074/97 DAMA
	mg / L	mg / L
pH	6,00	5,90

Fuente. Resultados emitidos por Analquim Ltda. Septiembre de 2005

**Diagrama 9.** Caracterización de aguas residuales en el laboratorio de tanatopraxia



Fuente. Resultados emitidos por Analquim Ltda. Septiembre de 2005

Las principales sustancias presentes en las aguas residuales en el proceso de tanatopraxia, son:

- **Sustancias químicas**

Son las sustancias utilizadas en el proceso de preparación y embalsamamiento de los cuerpos. Las sustancias más comunes son:

- Formaldehído (Formol)
- Fenol
- Metanol
- Glicerina
- Hipoclorito

- **Materia orgánica**

Al preparar los cuerpos se deben drenar algunos líquidos corporales como sangre, materia fecal, contenido pulmonar y otros, para permitir su conservación.

### 5.4.3. Emisiones Atmosféricas

Principalmente, en los procesos de preparación y cremación de los cadáveres, se presentan las actividades más significativas en las que se realizan emisiones a la

atmósfera. Durante la preparación se emiten gases de cadáveres y de los químicos utilizados y durante los procesos de cremación se generan gases y material particulado, producto del proceso de combustión en los hornos y de la manipulación de productos químicos en ambos procesos.

El proceso de descomposición de los cuerpos y las enfermedades virales que transporten los mismos, también representan otro tipo de emisiones al ambiente que se pueden experimentar en olores desagradables y presencia de microorganismos en el aire.

## **5.5. MEDIDAS DE MANEJO AMBIENTAL**

Las medidas de manejo ambiental deben establecer, de manera detallada, las acciones que se implementarán para prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos y efectos ambientales negativos que se causen por las actividades del servicio funerario.

Para llevar a cabo estas medidas ambientales, cada empresa debe elaborar un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos Hospitalarios y Similares (PGIRSHS), de acuerdo a los servicios funerarios que preste.

El PGIRSHS se debe ajustar a los parámetros y pautas establecidos por la normatividad sanitaria y ambiental de la Legislación Nacional, aplicable a la prevención y control de los aspectos e impactos producidos por el sector funerario al ambiente.

Para esto se creó un manual de procedimientos para la Gestión Integral de Residuos Sólidos Hospitalarios y Similares, el cual puede consultarse en la página web del Ministerio de Salud. Este puede consultarse en la página web [www.minproteccionsocial.gov.co/msecontent/NewsDetail.asp?ID=11694&IDcompany=24](http://www.minproteccionsocial.gov.co/msecontent/NewsDetail.asp?ID=11694&IDcompany=24)

A continuación se plantean las principales medidas de manejo que se tienen en cuenta dentro del PGIRSHS, en forma general, para el sector funerario.

### **5.5.1 TRASLADO DE LOS CUERPOS**

Para el traslado del cuerpo desde el sitio de fallecimiento hasta el sitio de preparación, éste es cubierto con material impermeable como plástico o cobertores de lona, en su defecto y de acuerdo a disposiciones locales se traslada en cofre.

Los vehículos utilizados por las funerarias o agencias mortuorias para el traslado de cadáveres en la mayoría de los casos son utilizados exclusivamente para el transporte de cadáveres humanos (traslados y destino final). Se ha observado el uso de estos vehículos para fines diferentes, situación que está siendo controlada por las autoridades ambientales.

Algunas entidades ambientales vienen legislando acerca de la importancia de los recubrimientos internos de los vehículos, los materiales utilizados y la hermeticidad de los vehículos, entre otras, buscando minimizar el riesgo biológico inherente a la actividad. Se prevé que dicha legislación sea vigente para todo el país en el mediano plazo.

## **5.5.2 PREPARACIÓN DE LOS CUERPOS**

En el caso de la preparación de los cuerpos se tiene en cuenta la legislación vigente aplicada en morgues, la cual no es muy específica para los laboratorios de tanatopraxia. Sin embargo, teniendo en cuenta que es la única legislación existente debe tenerse en cuenta como disposiciones mínimas, tanto para las instalaciones físicas de los laboratorios de tanatopraxia, como para los aspectos de manipulación y disposición de elementos y residuos propios de este proceso.

En general, las salas de preparación son construcciones ubicadas dentro de las funerarias o cementerios, en pocos casos, se observan en lugares diferentes a éstas.

Su infraestructura básica está conformada por paredes cubiertas con material impermeable tipo baldosín, mesas de preparación y pozuelos en acero inoxidable u otros materiales como granito o baldosín.

La mayoría de laboratorios poseen sistemas de manejo ambiental, principalmente en lo que se refiere a los residuos sólidos y líquidos. Éstos han implementado canecas con bolsas de color rojo, sitios de almacenamiento intermedio o final y cajas de sedimentación entre otros.

Sin embargo pocos laboratorios del país poseen sistemas de ventilación eficientes, que permitan la extracción de los vapores orgánicos producidos por los químicos utilizados en el proceso y los olores de cuerpos en descomposición.

Las medidas de desinfección varían de un laboratorio a otro, así como las prácticas seguras. Estas tienen que ver más con las exigencias propias de cada empresa a sus empleados, que con una legislación clara al respecto.

Las dimensiones y especificaciones tampoco se encuentran claramente contempladas en la legislación y a pesar que se vienen implementando leyes y decretos al respecto, aún la gran mayoría de laboratorios no cumplen con estos requerimientos.

Se espera que en un futuro cercano, los laboratorios deban ceñirse a la nueva legislación. Esto hará que continúen quienes inviertan en mejorar las condiciones y se ajusten a la ley. Se prevé que se concentre la preparación en menos lugares y que presten un servicio muy especializado a grupos de funerarias. Así mismo se espera un mayor y más estricto control por parte de las entidades ambientales para lograr prácticas más aceptables para el medio ambiente.

### **5.5.3 VELACIÓN DE LOS CUERPOS**

A pesar de que la nueva legislación expresa que las velaciones de cadáveres se deben realizar única y exclusivamente en las salas de velación, aún en el país no es una práctica muy común en los municipios medianos y pequeños.

En la actualidad muchas salas de velación no cumplen con las especificaciones mínimas de espacio y de localización.

El POT (Plan de Ordenamiento Territorial) de cada municipio viene determinando los lugares y requerimientos de las salas de velación.

En un futuro cercano, al igual que sucede con los laboratorios de tanatopraxia, se espera que la legislación lleve a que estos lugares deban ajustarse a los requerimientos mínimos como condición para seguir funcionando.

### **5.5.4 CREMACIÓN**

El proceso de cremación en la actualidad es uno de los más controlados por las entidades ambientales y éste debe contemplar las medidas básicas para el cumplimiento de la normatividad estipulada, esencialmente en los aspectos relacionados con la incineración y las emisiones atmosféricas.

La gran mayoría de estos cumplen con la normatividad existente y se espera que continúen funcionando de esta manera.

Al mediano plazo se espera cremar los cuerpos dentro de recipientes tipo cofre en materiales fácilmente incinerables como cartón.



Así mismo se viene planteando la posibilidad de poner en funcionamiento hornos crematorios dentro de funerarias o en lugares hasta ahora prohibidos por los Planes de Ordenamiento Territorial.

### **5.5.5 INHUMACIÓN Y EXHUMACIÓN DE LOS CUERPOS**

#### **▪ Jardines Cementerios**

Al igual que lo que sucede con los hornos crematorios, lo cementerios están siendo observados bajo el POT.

El control de las emisiones de putresinas y cadaverinas de los cementerios viene siendo controlado de cerca por algunas entidades ambientales.

En general, los cementerios cumplen con la normatividad ambiental y de seguridad industrial existente en el país.

Se prevé que para el futuro se hagan mayores exigencias por parte de las autoridades ambientales en cuanto a las sustancias producidas por los cadáveres de los cuerpos en descomposición.

## **5.6 IMPACTOS AMBIENTALES**

Los impactos ambientales se refieren a cualquier cambio en el medio ambiente, bien sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de la empresa<sup>37</sup>.

Con base en los aspectos ambientales se identifican los impactos ocasionados a los diferentes factores y componentes ambientales, dentro de los que se consideran:

- Componente atmosférico: Aire
- Componente hídrico: Agua
- Componente edáfico: Suelo
- Componente biótico: Flora y fauna

---

<sup>37</sup> ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 14000 : 2004. Definiciones

- Componente paisajístico: Paisaje
- Componente socio-cultural: Comunidad y empleados

En la Tabla 16 se identifican los principales impactos ambientales derivados de las actividades más significativas de los servicios funerarios.

**Tabla 16.** Matriz de Identificación de impactos del sector funerario.

Matriz de Identificación de Impactos Ambientales			Actividades de los Servicios Funerarios				
			Traslado de Cuerpos	Preparación de Cuerpos	Velación	Destino Final	
						Cremación	Inhumación y Exhumación
Componente Ambiental	Aire	Contaminación por emisión de gases		X		X	
		Contaminación por material particulado				X	
		Generación del olores desagradables	X	X	X	X	X
		Incremento de niveles de presión sonora		X		X	
	Agua	Contaminación de cuerpos de aguas		X		X	X
		Contaminación de aguas subterráneas					X
	Suelo	Contaminación del suelo					X
		Pérdida de la capa vegetal					X
		Alteración de características edificas					X
		Inestabilidad y procesos corrosivos					X
	Flora y Fauna	Generación y propagación de vectores		X	X		X
		Pérdida de especies					X
		Creación de nuevos micro hábitats					X
		Fragmentación de microhábitats					X
	Paisaje	Cambio en las visuales paisajísticas			X		X
	Socio Cultural	Afectación en la salud de la comunidad	X	X		X	X
		Afectación en la salud de los trabajadores		X		X	X
		Disminución de la calidad de vida		X		X	X
		Cambio en el valor de las propiedades		X		X	X
		Generación de actividades anexas			X	X	X
		Generación de empleo	X	X	X	X	X

Fuente: Juan Carlos Saldarriaga Rodríguez. Ingeniero Ambiental. Investigador Adjunto. 2006.

## **5.7 FACTORES DE RIESGO<sup>38</sup>**

Dentro del sector funerario se consideran como posibles riesgos causales de accidentes de trabajo o enfermedad profesional:

### **5.7.1 Riesgo biológico**

Son los riesgos generados por la realización de actividades propias de las labores de: transporte, manipulación, preparación y exhumación de cadáveres o por labores de aseo y manejo de residuos peligrosos infecciosos.

Estos factores de riesgo pueden traer como consecuencia al empleado el padecimiento de enfermedades infecciosas como Hepatitis B, Tétanos, SIDA, Tuberculosis y Meningitis, entre otras.

### **5.7.2 Riesgo físico**

Es causado por los elementos cortantes y punzantes, cuando se presente contacto que corte la piel o por golpes severos. Así mismo podemos observar riesgos físicos como:

- **Electrocución**

Es el riesgo que puede darse durante el proceso de preparación en condiciones de piso húmedo y con la utilización de equipos eléctricos como máquinas inyectoras, extractores eléctricos, secadores de pelo, entre otros.

- **Presión Sonora**

Los factores de riesgo por ruido se deben tener en cuenta en el sector funerario por la exposición que puedan tener los operarios en su lugar de trabajo.

### **5.7.3 Riesgo Ergonómico**

---

<sup>38</sup> MANUAL DE MANEJO DE RESIDUOS FUNERARIOS. Área Metropolitana – Departamento Administrativo del Medio Ambiente de Antioquia - Comité de Funerarias de FENALCO ANTIOQUIA

Son causados por la posición de pie asumida permanentemente durante la preparación del fallecido y por el esfuerzo al trasladarlos de la camilla a la mesa de preparación y de ésta al cofre.

#### **5.7.4 Riesgo Químico**

Son los riesgos ocasionados por la inapropiada utilización de los elementos químicos empleados en las labores propias de las funerarias, que pueden causar intoxicaciones y quemaduras diversas. El riesgo toxicológico es la exposición a las sustancias que se manejan cuando se trabaja directamente en la preparación de cadáveres. Se utilizan principalmente las siguientes sustancias químicas:

- Fenol: Para secar tejidos
- Formaldehído (Formol): Para retrasar la descomposición y como germicida.
- Metanol: Como diluyente y estabilizante.
- Hipoclorito: Para la desinfección
- Glicerina: Para suavizar y humectar tejidos.

#### **5.7.5 Riesgo Psicosocial**

Se ocasionan por el contacto del trabajador funerario con familias en duelo o fallecidos que puedan presentar aspectos impactantes. Este riesgo se clasifica en tres grandes grupos de acuerdo a su etiología:

- Los derivados de la organización y concepción del trabajo.  
Estos factores de riesgo, se refieren a las política generales de la empresa en relación con: Inestabilidad laboral, estilo de mando, nivel salarial, posibilidades de ascenso y progreso personal, manejo de comunicaciones, horarios de trabajo, respuesta a las expectativas y aspiraciones de los trabajadores, características del grupo del cual se hace parte y naturaleza de las relaciones inter-humanas.
- Los derivados del tipo de trabajo:  
Este grupo comprende los factores procedentes de la automatización de los procesos, de la monotonía de las tareas, del nivel de responsabilidad asignado y del uso inadecuado de las aptitudes.
- Endógenos y exógenos:

Son el conjunto de factores atribuibles a lo humano; se desglosan en endógenos y exógenos. Los endógenos se refieren a variables como la edad, el sexo, las aptitudes, la vulnerabilidad, el patrimonio genético, los antecedentes psicológicos y los deseos o motivaciones individuales. Estas variables por sí mismas, no se refieren a factores organizacionales, pero su presencia condiciona en alguna medida, los resultados de la exposición a dichos factores, en términos de la susceptibilidad. Los exógenos son, las experiencias familiares, las condiciones culturales, y los derivados del contexto social en general. Ante los cuales no puede negarse, la influencia desfavorable que estos factores pueden provocar sobre los individuos, produciendo, junto con los endógenos y los organizacionales, un efecto sinérgico.

## **5.8 REDUCCIÓN DE RIESGOS LABORALES<sup>39</sup>**

En general, las funerarias vienen implementando controles a las enfermedades que pueden presentarse por los riesgos laborales.

Este trabajo ha sido implementado primordialmente desde las Administradoras de Riesgos Profesionales (A.R.P.), creadas por la ley 100 para la mejorar los estándares de seguridad industrial en el país.

En la actualidad la mayoría de funerarias del país tienen afiliados a sus empleados al Sistema General de Seguridad Social. Igualmente por ley deben afiliarlos a las ARP.

Como obligación las ARP exigen a las empresas conformar Comités Paritarios de Salud Ocupacional, buscando mejorar las condiciones laborales de los empleados.

Asimismo deben elaborar Panoramas de Riesgo identificando los posibles riesgos para los trabajadores.

Se observa entonces una mejoría sustancial en las condiciones de seguridad industrial de los empleados funerarios, que vienen utilizando implementos de protección personal para los procesos de traslado y preparación.

De igual manera se realizan campañas de vacunación para los empleados y se les protege contra Hepatitis B, Tétano, Fiebre Amarilla, Neumococo, entre otras.

---

<sup>39</sup> MANUAL DE MANEJO DE RESIDUOS FUNERARIOS. Área Metropolitana – Departamento Administrativo del Medio Ambiente de Antioquia - Comité de Funerarias de FENALCO ANTIOQUIA

Sin embargo, estas condiciones no se observan en empleados que laboran a destajo, ya que al no existir obligación laboral por parte del empleador no se le protege, siendo un riesgo alto para las empresas del sector.

## 5.9 CONCLUSIONES

- Luego de revisar la información existente en legislación del país, es importante que las empresas que realizan actividades directamente relacionadas con el manejo fallecidos, químicos, emisiones por incineración y disposición final de residuos peligrosos, efectúen una revisión interna de las condiciones del estado de:
- Inmunización de las personas que realizan labores de manipulación de fallecidos, incluidos los acompañantes de cortejo y aquellas que laboren cerca a la sala de preparación.
- Las instalaciones en donde se realizan los procesos, las cuales deben contar con dispositivos y equipos necesarios para el tratamiento de los residuos y emisiones generados por la actividad.
- Barreras de paso: Contaminaciones hacia las áreas adyacentes al lugar de tratamiento de fallecidos o almacenamiento de residuos contaminados, con el fin de disminuir los riesgos de infección a personas ajenas.
- Los procesos de Preservación y desinfección de fallecidos, locaciones, equipos y residuos generados, con el fin de que sean realizados a conciencia y garantizar seguridad tanto a los empleados como a personas externas que visitan las locaciones.
- Segregación de los residuos peligrosos contaminados, los cuales deben ser separados en la fuente y catalogados como Biológicos, químicos o corto punzantes.
- La formación para el personal funerario en materias referentes a los temas en cuestión, ayudará a incrementar el conocimiento en materia de salud pública e impactos ambientales resultantes de labores de tanatopraxia y disposiciones de restos humanos o residuos contaminados, lo cual incrementará el profesionalismo y el auto cuidado de los ejecutores de cada labor.

- Deberán planificarse los procesos teniendo en cuenta a la persona que los va a realizar y presentar estos comportamientos seguros, no como funciones adicionales, sino como vías ordenadas y seguras en la realización de su labor.
- Deberá procurarse que las estaciones de trabajo se encuentren permanentemente aptas para una revisión o visita de los organismos sanitarios, los cuales tienen como función primordial corroborar en la práctica todo lo presentado por las empresas en su plan ambiental.
- Es necesario realizar el montaje y mantenimiento del control de la cantidad de residuos generados por cada actividad (formato RH1), mediante el pesaje de estos en un lapso de periodos determinados, buscando determinar posibles estrategias de aprovechamiento de los recursos o programas de reutilización de ciertos materiales como papel y cartón, para esto es necesario conocer los colores correspondientes a cierto tipo de residuo y la forma de separación en la fuente de generación. Esto ayudará a la empresa a verse cada vez más organizada y reflejará a sus usuarios una cultura de apoyo ecológico, a la vez que también ahorra en el gasto de sus materiales.
- La cultura de cuidado ambiental, adoptada por las empresas funerarias antes que ser acogida por la fuerza legislativa ejercida, debe ser promovida como una actividad inherente a los procesos productivos, que conlleva al bienestar laboral, enaltece la imagen de la empresa y sobre todo brinda al entorno pocas posibilidades de deterioro.

## BIBLIOGRAFIA

- AGUILERA Ayala, Fausto Aníbal. Glosario Técnico del Sector Funerario. Quito. 2002.
- MANUAL DE MANEJO DE RESIDUOS FUNERARIOS. Área Metropolitana Departamento Administrativo del Medio Ambiente de Antioquia - Comité de Funerarias de FENALCO ANTIOQUIA
- DOCUMENTO Caracterización Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales. Diagnostico actual y prospectivo de la salud ocupacional y los riesgos profesionales en Colombia. SENA. 2005.
- EL TIEMPO, entrevista Señora Edna Lizarazo, Directora Ejecutiva de Remanso, Bogotá. marzo 1 de 2006.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas-DANE, Censo 2005.
- Co-Remanso, GUÍA DEL SECTOR FUNERARIO. 2006.
- THE RED BOOK. The National Directory of Morticians. 2006.
- ENTREVISTA al Presidente del Grupo Empresarial de Funerarias FENALCO Medellín, Señor Armando Franco, Disponible en internet :<URL: <http://www.caracol.com.co/noticias/213409.asp> 10/19/2005.
- Ministerio del Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial de Colombia. 2006 Disponible en Internet [http://www.minambiente.gov.co/viceministerios/vivienda\\_desarrollo\\_territorial/desa\\_territ/pot.htm](http://www.minambiente.gov.co/viceministerios/vivienda_desarrollo_territorial/desa_territ/pot.htm)
- Superintendencia de Industria y Comercio . Colombia. 2006. Disponible también en internet: <URL: [http://www.sic.gov.co/La\\_Superintendencia/Presentacion/Quienes.php](http://www.sic.gov.co/La_Superintendencia/Presentacion/Quienes.php).
- Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente – DAMA. Bogotá, Disponible en internet: < URL: <http://200.14.206.180/dama/libreria/php/decide.php?patron=01>.
- Asociación de corporaciones autónomas Regionales y de desarrollo sostenible. Colombia. Disponible en internet: URL: <http://www.asocars.org.co/asocars.asp?id=1>
- Banco de la Republica. Colombia. Información Económica. Preguntas mas frecuentes. Disponible en Internet: <URL: <http://www.banrep.gov.co/economia/consult4.htm>
- Asomercadeo. Lo leímos hoy. No. 24. Mayo 12 de 2004.
- Revista Portafolio. Sección: Economía Hoy, Bogotá. Noviembre 3 de 2005. Disponible en internet: <URL: [http://www.portafolio.com.co/port\\_secc\\_online/porta\\_econ\\_online/2005-11-01/ARTICULO-WEB-NOTA\\_INTERIOR\\_PORTA-2590489.html](http://www.portafolio.com.co/port_secc_online/porta_econ_online/2005-11-01/ARTICULO-WEB-NOTA_INTERIOR_PORTA-2590489.html)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - DANE, Estadísticas Vitales, Defunciones por grupos de edad y sexo, según departamento, municipio y área de residencia Informe preliminar de 2004. Disponible en



internet:<URL:[http://www.dane.gov.co/index.php?option=com\\_content&task=category &sectionid=16&id=217&Itemid=647](http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&task=category&sectionid=16&id=217&Itemid=647)

- ICONTEC. Norma Técnica Colombiana 1486 (Quinta Actualización) Documentación. Presentación de Tesis. Trabajos de grado y otros de investigación. 2005.
- ICONTEC. Norma Técnica Colombiana 1075 (Segunda Actualización) Documentación. Numeración de Divisiones y Subdivisiones en Documentos escritos. 2005.
- ICONTEC. Norma Técnica Colombiana 1487 (Segunda Actualización) Documentación. Citas y notas de pie de página. 2005.
- ICONTEC. Norma Técnica Colombiana 1160 (segunda Actualización) Referencias Bibliográficas para libros, folletos e informes. 2005
- ICONTEC. Norma Técnica Colombiana 4490 Referencias Documentales para fuentes de información electrónicas.

## ANEXOS

### ANEXO 1:

#### CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EXEQUIALES

(NOMBRE DE LA EMPRESA) \_\_\_\_\_ identificada con NIT No. \_\_\_\_\_ inscrita en la Cámara de Comercio de \_\_\_\_\_, quien en adelante se llamará EL CONTRATISTA, y \_\_\_\_\_, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, estado civil \_\_\_\_\_ domiciliado en \_\_\_\_\_ y quien en adelante se llamará EL CONTRATANTE, hemos celebrado de conformidad con lo preceptuado por el artículo 111 de la Ley 795 del 2003, el presente contrato de prestación de servicios exequiales que se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- OBJETO. Mediante el presente contrato una persona, o un grupo determinado de personas, adquiere el derecho a recibir en especie unos servicios de tipo exequial, cancelando oportunamente las cuotas fijadas con antelación. Se entiende por servicios funerarios el conjunto de actividades organizadas para la realización de honras fúnebres; pueden constar de servicios básicos (preparación del cuerpo, obtención de licencias de inhumación o cremación, traslado del cuerpo, suministro de carroza fúnebre para el servicio, cofre fúnebre, sala de velación y trámites civiles y eclesiásticos), servicios complementarios (arreglos florales, avisos murales y de prensa, transporte de acompañantes, acompañamientos musicales) y destino final (inhumación o cremación del cuerpo).

PARÁGRAFO PRIMERO.- Para efectos del presente contrato y en atención a los términos del artículo 111 de la Ley 795 del 2003, se entiende que los servicios funerarios que prestará EL CONTRATISTA no constituyen actividad aseguradora.

SEGUNDA.- PARTE Los servicios exequiales contratados deberán ser prestados directamente al CONTRATANTE y se harán extensivos a las personas expresamente designadas por éste en el presente contrato o en documento adicional, el cual hace parte integrante de este, y que cumplan con las condiciones establecidas a continuación: (cada empresa debe señalar las condiciones particulares referente a quienes se les hace extensivo los servicios derivados del contrato, a continuación algunas sugerencias tomadas de los contratos aportados:)

CONTRATANTE CASADO

Su cónyuge o compañero (a).

Padres o en su defecto los suegros sin límites de edad.

Hijos menores de 30 años.

Los integrantes del hogar con limitaciones físicas, mediante certificación médica.

CONTRATANTE SOLTERO

Padres sin límites de edad

Hermanos menores de 30 años

Los integrantes del hogar con limitaciones físicas, mediante certificación médica.

Los servicios también podrán ser prestados a familiares del CONTRATANTE que se encuentren dentro del primero y segundo grado de consanguinidad (tíos, primos hermanos, hermanos y sobrinos), menores de 75 años.

TERCERA.- DURACION Y VIGENCIA DEL CONTRATO. El presente contrato tendrá una duración de un año contado a partir de su firma, prorrogable por igual periodo si las partes no envían comunicación a la otra con 15 días de anterioridad al vencimiento del mismo. No obstante lo anterior las obligaciones derivadas del mismo a cargo del CONTRATISTA entrarán en vigencia de conformidad con lo establecido a continuación: .....

30 días para EL CONTRATANTE cuando se trate de muerte natural o accidental, si fallece antes le cubrirá el 50% del valor del contrato.

60 días para las personas designadas por EL CONTRATANTE para acceder a los servicios, en caso de muerte accidental o natural, si fallece antes le cubrirá el 50% del valor del servicio, previamente autorizado por la compañía.

30 días en caso de muerte por cáncer, SIDA o enfermedades terminales, si fallece antes le cubrirá el 25% del valor del contrato.

CUARTA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. EL CONTRATISTA en desarrollo de la cláusula primera del presente contrato, se obliga para con EL CONTRATANTE y las personas designadas por éste en los términos anteriormente señalados, a prestar los siguientes servicios: (cada empresa debe especificar sus servicios, a continuación algunas sugerencias:)

Cubrimiento a nivel nacional.

Atención inmediata en los establecimientos de nuestra empresa.

Traslado del cuerpo de la residencia o clínica a la funeraria dentro del perímetro urbano.

Preparación del cuerpo.

Mortaja o hábito.

Cofre o ataúd, según plan.

Sala de velación 24 horas.

Honras fúnebres, ceremonias religiosas o exequias

Carteles murales, dos serios (20 avisos).

Cuñas radiales (tres cuñas).

Trámites legales para la inhumación, una vez sea presentado el certificado médico por parte de los familiares.

Carroza fúnebre.

Servicio de bus para acompañantes (dentro del área urbana).  
Bóveda en alquiler.  
Lote o bóveda en alquiler.  
Servicio telefónico (máximo 15 minutos).  
Servicio de cafetería.  
Un arreglo floral.  
Registro de asistentes.  
Cinta membrete con el nombre del fallecido.

PARÁGRAFO.- Cualquier servicio adicional no ofrecido en este contrato deberá ser cancelado por EL CONTRATANTE según las condiciones y tarifas vigentes en el lugar y al momento de la prestación de los servicios exequiales.

La prestación de los servicios contratados no afectará seguros, auxilios, etc. a los que EL CONTRATANTE o las personas designadas por éste tenga derecho por otro concepto. EL CONTRATISTA asesorará a los dolientes en estos trámites y en la eventualidad que esos valores sean girados al CONTRATISTA, inmediatamente se le reportará a la familia para que retiren el valor correspondiente, sin costos adicionales.

En caso de no prestarse el servicio contratado por cualquier circunstancia, EL CONTRATISTA no realizará reembolsos en efectivo.

En eventualidades que por diferentes razones se salgan de lo normal y no se pueda prestar el servicio en las condiciones contratadas, como por ejemplo, orden público, lugares donde no existan funerarias o lugares de difícil acceso, entre otras, se podrán acordar condiciones especiales de prestación del servicio.

Si por razones de fuerza mayor, caso fortuito u ocupación total de las salas de velación y esta no puede prestar el servicio contratado, EL CONTRATISTA cumplirá con EL CONTRATANTE prestándolo con características similares en otro sitio. Si el sitio estipulado por EL CONTRATISTA no es aceptado por el afiliado o el responsable, EL CONTRATISTA no tendrá obligación alguna de prestar dicho servicio y no tendrá derecho a reclamación de ninguna clase.

Si en la prestación del servicio en las instalaciones del CONTRATISTA se presentaren hechos bochornosos que atenten contra el buen nombre de éste, EL CONTRATISTA podrá trasladar al fallecido a la casa del CONTRATANTE o responsable o adelantar la hora del sepelio.

QUINTA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE Y/O DE LAS PERSONAS DESIGNADAS PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS. a) Para acceder a los servicios funerarios objeto del presente contrato EL CONTRATANTE deberá estar al día en los pagos. De la misma forma deberá comunicar al CONTRATISTA el fallecimiento de las personas, presentar fotocopias de la cédula de ciudadanía del fallecido, certificado médico, partidas de defunción y demás documentos relacionados como es original (es) de la (s) factura(s) de la funeraria que prestó el servicio, en caso de imposibilidad del contratista de cumplir con el servicio.

SEXTA.- PRECIO. El CONTRATANTE pagará a la CONTRATISTA la suma mensual de \_\_\_\_\_ anticipadamente dentro de los siete primeros días de cada período.

Es responsabilidad exclusiva del contratante mantenerse al día en los pagos correspondientes, EL CONTRATISTA podrá prestar el servicio de recaudo programados; pero este servicio no exime del pago oportuno.

El valor mensual del aporte será reajustado el 1o de enero de cada año de conformidad con el índice de precios al consumidor -IPC- proyectado para el respectivo año por el Gobierno Nacional.

SEPTIMA.- MODIFICACIONES. Toda modificación al presente contrato deberá constar por escrito. En consecuencia, no se reconocerá validez alguna a las modificaciones verbales.

OCTAVA.- CLAUSULA PENAL. Las partes establecen como sanción pecuniaria a cargo de quien incumpla cualquiera de las estipulaciones derivadas de este contrato, la suma de..... cantidad de la cual será acreedora la parte cumplida. El ejercicio de esta cláusula no impide el cobro de indemnización pecuniaria por los perjuicios causados por el incumplimiento de alguna de las partes.

NOVENA.- CLAUSULA COMPROMISORIA. Las partes acuerdan que si se presentan controversias o desacuerdos respecto a la ejecución de este contrato serán resueltos por las partes mediante una conciliación, en caso de no ser resuelto el conflicto las partes por este mecanismo acudirán ante un tribunal de arbitramento designado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de FENALCO, de acuerdo con las normas vigentes y las siguientes reglas: 1. El tribunal estará integrado por un árbitro, 2. El tribunal decidirá en derecho, 3. Los gastos que ocasione el tribunal serán cubiertos por la parte vencida. Para constancia de su celebración se firma en la ciudad de Bogotá a los ..... días del mes de \_\_\_\_\_ del 200\_\_ y se deja sin efecto entre las partes cualquier otra estipulación, contrato o convenio suscrito con anterioridad a este documento, de conformidad con lo ordenado en el artículo 111 de la Ley 795 del 2003.

EL CONTRATISTA

EL CONTRATANTE

## **ANEXO 2:**

### **ASOCIACIONES INTERNACIONALES RELACIONADAS CON ALPAR**

ICFA Asociación internacional de cementerios y Funerarias. Estados Unidos

NFDA Asociación Nacional de Directores de Funerarias. Estados Unidos.

IMSA Asociación Internacional de Suplidores y Memorialización. Estados Unidos.

CACEPRI Cámara Argentina de Cementerios Parques Privados

FIAT IFTA Federación Internacional de Asociaciones de Tanatólogos. Alemania

ACEMBRA Asociación de Cementerios de Brasil

Asociación de Cremacionistas. México

SINCEP Sindicato de los Cementerios Particulares. Brasil

SEFESP Sindicato de Empresas Funerarias del Estado de Sao Paulo. Brasil

CANADEFU Cámara Nacional de Empresas Funerarias. Venezuela

ABREDIF Asociación Brasileira de Empresas y Directores Funerarios. Brasil

REMANSO Corporación Nacional de Funerarias. Colombia

FUNEXPORT España