

**NOVIEMBRE
2018**



**ESMERALDA SILVA
DAVILA**

**PROYECTO DE TITULACIÓN DE LA
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ENFOCADOS AL PROCESO DE UN SERVICIO
FUNERARIO**



Nombre del asesor externo

Carlos González Reyes

Nombre del asesor interno

Raquel Jáuregui Dueñas

NOVIEMBRE 2018

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

AGRADECIMIENTOS

Principalmente quiero agradecer a Dios, por ser mi guía en todo este camino y fortalecerme espiritualmente para así obtener un camino de éxito.

Así mismo mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que creyeron en mí, apoyándome día a día con sus palabras positivas, siempre llevaré conmigo una frase de motivación. “Todo para adelante, para atrás ni para agarrar vuelo”.

Muestro mis más sinceros agradecimientos a mi asesora externo M.I. Raquel Jáuregui Dueñas que con sus conocimientos fue una pieza clave para poder llevar a cabo la realización de este proyecto.

A mis compañeros que a través del tiempo fuimos fortaleciendo nuestra amistad aun teniendo grandes diferencias hemos logrado sobrellevarlas.

Y por último quiero agradecer a la base de todo A mi familia especialmente a mis padres, por haber estado ahí apoyándome incondicionalmente, a mis hijos por ser mi inspiración de seguir a delante, que por ellos y para ellos me aferre a concluir este ciclo para así ser un gran ejemplo para ellos.

¡Gracias por todo ¡

RESUMEN

Funerales Villa Juárez en busca del mejoramiento de sus labores operativas y administrativas; desea aplicar conceptos de la administración de personal a su organización, con el fin de reestructurar y mejorar aspectos de la compañía en los que el capital humano tiene gran influencia; de esta manera los directivos de la empresa se muestran interesados y apoyan este proyecto, observando en esta una herramienta que les permita agilizar las actividades, para ser más efectivos al momento de interactuar con los clientes. Pero para lograr esto es necesario diseñar un manual de proceso del servicio estableciendo todas las actividades necesarias.

La función específica de este manual es guiar a los miembros que la componen sobre los distintos aspectos que tiene que ver con el proceso correcto de la prestación de servicios, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones con el objetivo de mejorar la eficiencia y productividad de cada una de sus áreas, la realización y aplicación de un manual de procesos, procedimientos y funciones es la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad, responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de la organización.

Este manual fue factible en la reducción de tiempos, obteniendo más confianza y eficiencia en las actividades a realizar por parte del personal, ya que solo el procedimiento era explicado verbalmente, en ocasiones estar frente al solicitante del servicio, provocaba nervios, se olvidaban algunos pasos a seguir ocasionando desconfianza hacia el cliente.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES	2
AGRADECIMIENTOS	2
RESUMEN	3
ÍNDICE	4
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO	5
INTRODUCCIÓN	5
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO EL ESTUDIANTE.....	5
PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOLOS	9
OBJETIVOS DEL PROYECTO	12
OBJETIVOS GENERALES	12
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
JUSTIFICACIÓN	13
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO	15
MARCO TEÓRICO.....	15
CAPÍTULO 4: DESARROLLO	23
DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR	23
CAPÍTULO 5: RESULTADOS	26
CAPITULO 6: CONCLUSIONES	34
CAPITULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	28
CAPITULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN	31
CAPITULO 9: ANEXOS	32

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCIÓN

El aumento de servicios en la empresa Funerales Villa Juárez, ha creado que las operaciones, actividades y tareas, se incrementen, en donde se ha generado una desorientación en ciertas actividades del servicio funerario. Esto da origen a realizar un estudio y diseño para los procesos del servicio funerario, en donde se analizó el desarrollo de las actividades paso a paso, considerando cada actividad a la que están asignados de acuerdo a su perfil.

Además en el estudio realizado se determinó que un factor importante es la fluidez de la información, la cual provoca atrasos en algunas actividades si ésta no se transmite de forma inmediata; la falta de documentos que indiquen la forma de realizar las actividades, provoca que el personal no logre saber todos los pasos a seguir en todo el proceso del servicio.

El diseño del manual de funciones y procedimientos, son instrumentos necesarios dentro de cualquier organización. Dentro de este documento se puede observar el diseño de todo el proceso funerario.

El diseño del proceso funerario, involucró el diseño del manual de funciones, indicando el objetivo y las responsabilidades de cada puesto de trabajo. El manual de proceso, es una guía de cómo ofrecer el servicio funerario a los clientes, siendo esta la finalidad de este trabajo a presentar.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO EL ESTUDIANTE.

Servicios Funerales Villa Juárez es una empresa cuya trayectoria es de 33 años en la prestación de sus servicios funerarios, dedicándose siempre a satisfacer las necesidades de los clientes, a través de mejoras de calidad y trato digno.

Esta empresa nace de la inquietud del matrimonio de los Sres. Alfonso González y Josefina Reyes. Ya que en esta comunidad de Asientos no se contaba con este tipo de servicios, es así que la Sra. Josefina Reyes siendo la encargada del registro civil de la comunidad de Villa Juárez, veía la necesidad de las familias que perdían un ser querido. Contando ellos con el recurso para atender de forma rápida y oportuna tal necesidad se vieron tentados en ofrecer ese servicio de solo venta de ataúd comenzando con tan solo cuatro cajas. Pues en aquella época no había una funeraria cerca y se trasladaban hasta la ciudad de Aguascalientes, ocasionado esto tiempo y dinero perdido.

Con el paso del tiempo fueron creciendo las necesidades, ya no fue suficiente la venta del ataúd. La señora Josefina Reyes decidió heredar en vida la funeraria a su hijo Carlos A. González Reyes en el año del 2005, esto dio pie a que él se motivara y buscara estrategias para hacer crecer el negocio familiar surgiendo la inquietud de meterse más profundo en el ramo funerario, participando en seminarios y conferencias en la búsqueda de mejoras para ofrecer así un servicios, partiendo con el catálogo de ataúdes ampliándolo para contar con más variedad, así como la integración de carroza para cortejo y el embalsamado para la conservación del cuerpo, esto era de gran importancia pues en la comunidad muchas personas tienen familiares en Estados Unidos.

Poco a poco fueron surgiendo distintas necesidades que la empresa ha estado en busca de satisfacerlas.

En esta etapa surgen muchas mejoras como los traslados nacionales e internacionales, catálogo de carrozas de lujo, asesoría en trámites, equipo de cafetería, arreglos florales, recuerdos de esquelas, ventas de previsión y cooperativas funerarias. Y como toda empresa exitosa, se pretende seguir buscando mejorar los servicios.

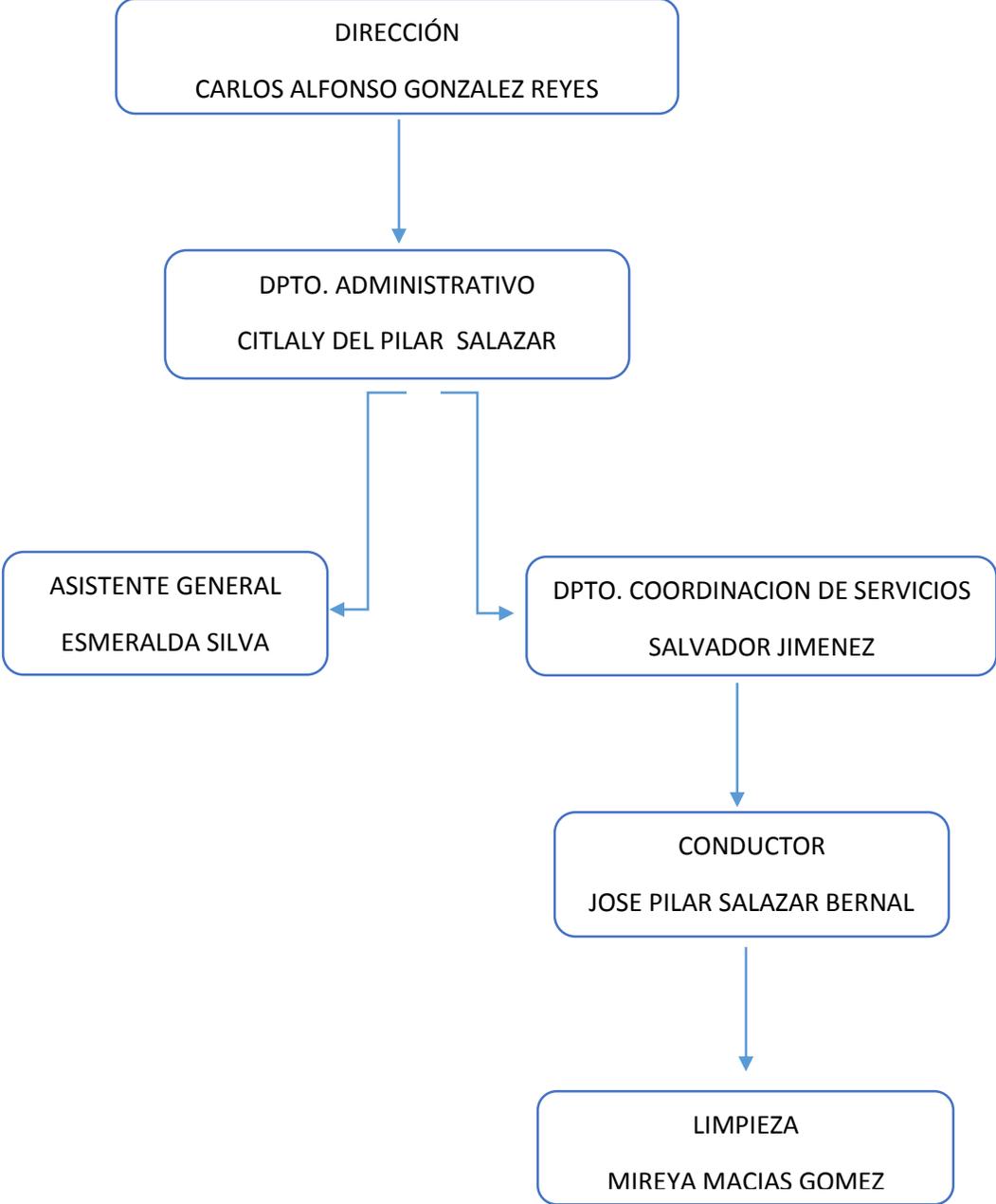
MISIÓN:

Ofrecer a las familias, servicios y productos de excelencia, con los mejores planes de previsión e inmediatos y precios accesibles, dando siempre un trato cálido digno y respetuoso.

VISIÓN:

Ser reconocida como una empresa líder en el ramo funerario a nivel nacional e internacional.

ORGANIGRAMA SERVICIOS FUNERALES VILLA JUAREZ



PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOLOS

Es necesario realizar una evaluación del entorno de la organización, por medio del análisis. De esta manera se busca establecer procesos en la prestación del servicio funerario.

Para el diseño del proceso funerario, se necesita analizar la situación actual de la operación del servicio. Tomando en cuenta el recurso humano y las herramientas necesarias para prestar el servicio.

Para detectar las necesidades o problemas a resolver comenzaremos con hacer un análisis FODA de la empresa Funeraria Villa Juárez, el cual es el siguiente:

<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none">1. Prestigio a nivel de competencia.2. Equipo de computación moderno.3. Diversidad de servicios.4. Alto nivel competitivo.5. Comodidad en las instalaciones.6. Tecnología moderna.	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none">1. Con el Tratado de Libre Comercio (TLC), se puede expandir a nivel centroamericano.2. Se pueden buscar alternativas para satisfacer necesidades de los clientes.
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none">1. Falta de capacitación2. Las políticas actuales no están bien definidas.3. Falta de manuales de procedimientos y funciones.4. Falta fluidez en la comunicación dentro del personal.5. Resistencia al cambio en el personal.6. Las personas carecen de cultura de previsión.	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none">1. La competencia gana mercado. Está utilizando técnicas de ventas más agresivas.2. Crisis económica que pueda pasar el país, provocando la disminución del poder adquisitivo de la población3. Los sucesos que puedan darse en el entorno, el cual puede impedir el cumplimiento de la misión de la empresa.

Una vez detectando las debilidades y amenazas de esta pequeña empresa nos enfocaremos en los siguientes puntos como problemas a resolver:

La falta de capacitación. Sabemos que la capacitación es un elemento esencial para la correcta prestación del servicio, pero en este caso no se cuenta con un plan de capacitación y de igual manera tampoco se cuenta con un manual de responsabilidades según el proceso. Es así que con la ayuda del manual de funciones en el cual una compañera está trabajando, analizaremos los perfiles de cada puesto para enfocar el manual de procesos que se pretende crear para contar con las herramientas necesarias para atacar esta debilidad.

Falta de comunicación dentro del personal. Este tiene relación con la falta de manuales de procedimientos y de funciones, es así que trabajando con ambos manuales se atacara esta debilidad. Este trabajo se enfocara en el manual de procedimientos y como lo mencionamos anteriormente nos apoyaremos con la compañera que está realizando el manual de funciones.

Como problema a resolver en general es que en esta pequeña empresa no se cuenta con un manual de procedimientos y como sabemos es muy importante para las organizaciones ya que con la ayuda de este documento podemos estructurar y definir las actividades que se deben de realizar así como las personas responsables en cada actividad.

La competencia gana mercado. Actualmente existe otra funeraria la cual empezó en el mercado aquí en la comunidad aproximadamente a principios del mes de diciembre del año 2017 siendo esto una amenaza competitiva ya que Servicios Funerales Villa Juárez eran los únicos en esta comunidad y la mayoría de la gente forma parte de las cooperativas funerarias.

Dentro de las amenazas observamos la manera de trabajar de la competencia, se detectó que manejaban una técnica competitiva especial que de alguna manera afecta a esta pequeña empresa. Dicha técnica tiene que ver con el abuso de autoridad por parte de uno de los socios ya que busco la manera de afectar por medio de la población con escasos recursos, ofreciendo servicios tipo comunitarios donde considerablemente el costo del servicio es menor. Es así que se pretende buscar alguna alternativa para que la afectación no sea tan elevada.

Algunos sucesos que pueden impedir el cumplimiento de la misión de esta empresa son externos y estos son un poco más difíciles de controlar, ya que en la realización de estos procesos se encuentra la documentación legal siendo un requisito indispensable para llevar a cabo un servicio funerario, una de las ventajas que se tiene en esta empresa es que el Gerente general tiene amplio conocimiento de con quién dirigirse, para agilizar la elaboración de dichos documentos.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

OBJETIVOS GENERALES

Establecer las funciones del personal que conforma la organización, definir sus procedimientos, establecer las herramientas que son necesarias en el servicio. El aprovechamiento de la tecnología permitirá la mejora de los procesos, teniendo como resultado que toda la información llegue en los diferentes lugares de trabajo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Diseñar un manual de procedimientos de un servicio funerario que describa de manera clara y detallada cada una de las actividades que se desarrollan en un servicio funerario plasmado en un documento práctico y fácil de comprender que permita la estandarización de las mismas.

Como parte de las funciones de la gestión dentro de una organización y retomando el problema a resolver, se necesita la elaboración de un manual de procedimiento y para esto se ocupan los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los diferentes procesos y procedimientos que se desarrollan dentro de la organización con el fin de establecer responsabilidades, frecuencias y tiempos.
- Prestar un servicio de calidad por medio de una buena coordinación.
- Crear un documento oficial donde se presenta el procedimiento de un servicio funerario, con la finalidad de involucrar a todos los empleados de esta pequeña empresa y de esta manera realizar las actividades con eficiencia proporcionándoles un instrumento que les sirva de guía para la constante ejecución de las mismas, logrando obtener la confianza y seguridad en la realización de dichas actividades.

JUSTIFICACIÓN

En la empresa Funerales Villa Juárez no se cuenta con un manual de procedimientos, el cual es necesario en toda organización, ya que en él se describe cada una de las actividades que se deben realizar en un servicio funerario, con la finalidad de cumplir con cada una de estas actividades de manera eficiente y que lleve a una estandarización que garantice la calidad del servicio.

Es así que se detectó la necesidad de contar con un documento que especifique las actividades de cada proceso dentro de un servicio funerario ya que a sus 36 años de existencia se han presentado confusiones en cuestión a la realización de dichas actividades lo que genera una problemática para la empresa Funerales Villa Juárez ya que al no contar con un manual de procedimiento los empleados han tenido varias confusiones en la manera correcta de cumplir con sus actividades.

La realización del manual de procesos o procedimientos de Funerales Villa Juárez ayudara a preparar a la empresa para las responsabilidades y las funciones de los empleados.

El objetivo primordial de estos manuales es describir con claridad todas las actividades de la empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización. De esta manera, ayuda a evitar funciones y responsabilidades compartidas que no solo excede en pérdidas de tiempo sino también en la solución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aún de una misma sección.

Tomando en cuenta los objetivos establecidos y las funciones que se realizaran, entraremos en el desarrollo de la elaboración del manual de procedimiento detallando los puntos que forman parte del mismo.

Como se sabe, un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa o institución. Con esto, puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

En conclusión, un manual de procedimientos debidamente elaborado, permite al funcionario de la institución o empresa conocer claramente qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, conociendo también los recursos y requisitos necesarios para cumplimentar una determinada tarea.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

Es adecuado en primera instancia definir de manera lo más sencilla posible algunos términos, que dada su importancia merecen claridad en su concepto y un significado más o menos unificado, tenemos los siguientes:

Manual: Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

Proceso: Es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad. Si al hablar del manual, decíamos que recopilaba las instrucciones para realizar una actividad, podemos definir de manera global que el manual es una recopilación de procesos.

Procedimiento: Para definirlo técnicamente, el procedimiento es “la gestión del proceso”. Es como cuando hablamos de administración y gestión administrativa; la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios”.

(Universidad Nacional de Colombia-2005. Manual de procesos y procedimientos-06/05/2009http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006862/lecciones/capitulo%209/cap9_f.htm)

Es igualmente importante dar un concepto acerca de lo que es un manual de procesos y procedimientos, para lo que es significativo el estudio de la siguiente definición:

"El manual de procesos y procedimientos, es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente".

(Jefatura de Control Interno-2008-Manual de procesos y procedimientos-08/05/2009.http://www.fodesep.gov.co/nuevo/admin/imagenesWeb/4937MANUAL_PROCESOS_PROCEDIMIENTOS.pdf)

Servicio: El servicio es todo suceso o tarea que una parte puede ofrecer a otra. Es básicamente intangible y no da ninguna propiedad. Los servicios tienen características principales:

- Son Intangibles. No se pueden tocar, ver o sentir.
- No son homogéneos. Son modificables para cada tipo de cliente o situación. Los deseos de los clientes varían según épocas, horas, días, etc.

Diferencia entre producto y servicio: La diferencia entre producto y servicio es que uno es tangible y el otro no. Los productos son tangibles. Las personas los pueden poseer, su costo es más factible y su calidad es homogénea, Los productos tienen características tales como color, aroma, empaque, textura y apariencia.

Intangibilidad del servicio: Los servicios son intangibles y perecederos. No se pueden poseer y su calidad es heterogénea. Es decir, su calidad variará dependiendo del tipo de servicio. Por su intangibilidad, el proceso requiere mayor esfuerzo. Se tiene que lograr mayor percepción por parte de quien lo solicita y que su experiencia sea agradable y confortable.

Características de la calidad del servicio: El cliente puede calificar la calidad del servicio durante y después de ser utilizado. Para una empresa es difícil comprender estos criterios de evolución.

Otros aspectos importantes que se deben tomar en cuenta para la calidad del servicio son:

- Comunicación con el cliente.
- Las experiencias anteriores que el haya tenido con anterioridad.
- La forma de comunicación que se tenga.
- El deseo del cliente por satisfacer su necesidad.

Inconveniencias en los servicios: Cuando se presta un servicio, pueden haber desacuerdos que provoquen deficiencias y no se logre satisfacer las expectativas del cliente. Las deficiencias que pueden suceder en un servicio son:

El interés entre cliente y directivos de la empresa por falta de visión.

La falta de expectativas de los directivos para prestar un servicio de calidad.

Cuando los requisitos y procedimientos no se realizan como se habían establecido.

Falta de comunicación entre los empleados.

Los mensajes de una publicidad negativa.

Procedimientos: “Es el conjunto ordenado de etapas con características de acción relacionada, dinámica y progresiva, que concluye en la obtención de un resultado. “

El estudio de los procesos busca optimizar áreas de trabajo y mejor distribución de la maquinaria. La norma ISO define el proceso como “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas”.

Naturaleza y clase de procedimientos: La naturaleza del procedimiento se encuentra apoyada en la bendecía humana de seguir la línea del menor esfuerzo; es decir, en el trabajo diario evitar el estar decidiendo a cada paso, ¿qué hacer?, ¿cómo hacerlo?, ¿quién debe realizarlo? y una serie de interrogantes que suele surgir, lo cual se logra estableciendo los procedimientos que indican la rutinas fijadas para la resolución de los diferentes aspectos del trabajo.

Los procedimientos pueden ser:

- Producción de artículos (fabricas).
- Tramitar documentos (gobierno).
- Prestar un servicio (bancos).
- Vender un producto (comercios).

Elaboración de procedimientos Para realizar un proceso: se requiere reconocerlo y registrarlo de forma detallada, sin que haya omisiones o errores dentro de él. La presentación de los procesos debe ser clara para una fácil interpretación. Las observaciones deben ser directas y los registros no deben ser

validados por simples comentarios y opiniones de quienes realizan el trabajo, debido a que se pueden cometer errores.

Diagrama de procesos: Es la representación gráfica de cada uno de los pasos que se debe seguir para realizar alguna actividad dentro de un proceso industrial o administrativo. Se incluye información como: localización física de los objetos o dónde se realizan las actividades de distintas operaciones.

El diagrama de procesos es una herramienta de trabajo para la ingeniera o ingeniero de métodos. Le permite el análisis para encontrar deficiencias y mejorar el proceso productivo.

Diagrama de causa y efecto para el servicio: El diagrama de causa y efecto es una técnica que permite buscar soluciones a los problemas, con una amplia visualización.

En la prestación del servicio funerario existe una desorganización la cual refleja como causas las siguientes:

- **Capacitación:** No se cuenta con una capacitación formal, solo se le da instrucciones al trabajador en el momento en el que se está realizando un servicio.

Cabe mencionar que es indispensable capacitar al trabajador antes de que aborde las actividades ya que con esto tendrá un mejor desempeño en las mismas y así con mayor seguridad las realizara.

- **Cultura de servicio:** La falta de trabajo en equipo, genera que la información de un servicio no llegue en el tiempo debido o esta llegue inconclusa.
- **Procedimientos no establecidos:** No se cuenta con una guía de cómo ir abordando los procesos, generando dudas al personal en la realización de las actividades.
- **Políticas no definidas:** La falta de estas genera que el personal tome decisiones inadecuadas durante el servicio o pueda proporcionar información inadecuada cuando este la solicite.

Registro y análisis de los procesos: El análisis de los procesos trata de eliminar las principales deficiencias lograr una buena distribución de actividades dentro de una planta de producción o una empresa administrativa. Para lograr esta finalidad se logra por medio del registro de las actividades en los diagramas de procesos.

Cuando se registran todos los datos del procedimiento, se deberá revisar para asegurarse que están todas las operaciones. Después se deberán diagramar, utilizando la simbología para registrar los procedimientos. Esto se realiza con el fin de observar gráficamente el flujo de las operaciones y el de documento.

Ventajas de los diagramas: en los procesos La ventaja que trae el uso de los diagramas de procesos son los siguientes:

- El trabajo se realiza con menos esfuerzo.
- El trabajo es más agradable y sencillo.
- Sirve de guía para el trabajador.
- Propicia el incremento de conocimientos técnicos.
- Favorece la estabilidad del personal en sus puestos de trabajo.
- Evita el desperdicio de insumos y recursos.
- Aumenta la productividad y el rendimiento.
- Reduce costos de adiestramiento.
- Existe un mejor control de actividades.

Variedad de los procesos: Cuando se produce un producto o se presta un servicio, se utilizan distintas herramientas en el proceso y se involucran los procedimientos, los materiales y las condiciones laborales. Al combinarse todos estos elementos, forman uno solo proceso, promoviendo variación e integración del personal. Aunque un proceso se parezca a otro, siempre existirá una variación en éste, lo que afecta la calidad del servicio o producto.

Importancia de los procedimientos: Los procedimientos permiten controlar adecuadamente cualquier etapa de una actividad o de un proyecto. Además, si una empresa no contara con los procedimientos establecidos, se tendría que realizar nuevos procedimientos. Esto generaría costos y tiempo. Por medio de los

procedimientos se pueden lograr buenas costumbres dentro de las organizaciones, ya que se indica cómo realizar el trabajo.

Tipos de manuales: Los manuales administrativos facilitan el aprendizaje de la organización, además dan una orientación precisa que requiere la acción del ser humano en las unidades de trabajo, especialmente para los niveles operativos o de ejecución. Dado que estos son fuente de información.

Existen diversas clasificaciones de los manuales, estos se denominan con diferentes nombres, los cuales se pueden resumir de la siguiente manera:

Por su alcance:

- Generales o de aplicación universal.
- Departamentales o de aplicación específica.
- De puestos o de aplicación individual.

Por su contenido:

- De historia de la empresa o institución.
- De organización.
- De políticas.
- De procedimientos.
- De contenido múltiple (manual de técnicas).

Por su función específica o área de actividad:

- De personal.
- De ventas.
- De producción o ingeniería.
- De finanzas.
- Generales, que se ocupen de dos o más funciones específicas.

Manuales de historia de la empresa: la información histórica por lo común se incluye como la parte de presentación a un manual de políticas o de organización, o de un manual de personal.

Manuales de organización: exponen con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos. Explica la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Generalmente contienen graficas de organización, descripciones de trabajo, cartas de límite de autoridad, etc.

Manual de procedimiento: este tipo de manuales es una fuente eficiente de cómo el trabajador puede realizar sus tareas cotidianas, simplificando el trabajo, este va ilustrado por diagramas, entre los beneficios que presenta este tipo de manual es; reduce los gastos generales a través de correcciones que hagan en el sistema, controla las actividades por medio de los lineamientos que se establezcan, mejoramiento de la eficiencia ya que se fusca la reducción de tiempos y de actividades innecesarias, beneficia al trabajador en una estabilidad del puesto.

Contenido de un manual: De acuerdo con la categoría, los manuales llevan diferente tipos de contenido. En su mayoría, los manuales contienen los siguientes aspectos:

- **Identificación:** incluye el nombre de la institución, el título del manual, el lugar y la fecha en que se realizó, número de revisión si fuera necesario y la unidad responsable de su ejecución.
- **Índice de contenido:** muestra la ubicación del procedimiento, la función, los organigramas, etc. Para elaborar los índices, se siguen los criterios de relacionar los nombres con los capítulos y de escribir los títulos con inicial mayúscula.
- **Introducción:** Proporciona una información breve del contenido, a quién se dirige, la forma de uso, el propósito fundamental que se desea cumplir y el mensaje de la gerencia general de la institución. La redacción tiene que ser clara y precisa.
- **El contenido del documento:** depende del tipo de manual, si es de procedimientos, funciones, organizacional, políticas, etc.

Ataúd: Caja de madera o lámina con tapa en el que se deposita una persona fallecida.

Traslado: transportación de la persona fallecida, desde el lugar del fallecimiento hasta el descanso final.

Embalsamado: Técnica que retrasa la descomposición de un cuerpo, dando la posibilidad a los familiares distantes a rendir el último homenaje al ser querido para su sepultura.

Velación: Acto donde se hace un último homenaje a la persona fallecida, en compañía de familiares y seres queridos.

Iglesia: Lugar donde se reúnen las personas que profesan alguna religión en donde se coloca el ataúd con el difunto para el acto religioso o celebración según sea el caso por parte de la familia.

Carroza: Vehículo preparado para transportar el ataúd a donde se vaya requiriendo.

Arreglos florales: Es un adorno que se arma con flores para adornar el ataúd.

Esquelas: Es una nota que es publicada para dar aviso de la muerte de una persona.

Recuerdos Fúnebres: Es un diseño de imagen enfocada a la persona fallecida

Cafetería: Servicio que se brinda ofreciendo café, té, pan o galletas, haciendo más confortable la estancia a los familiares.

Certificado de defunción: Es el documento oficial que acredita la muerte de la persona y que es necesario para la inscripción de la defunción en el registro civil.

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Para saber y darme cuenta del contenido de un manual hubo la necesidad de Investigar en libros en internet la elaboración de un manual de procedimientos, para posteriormente llevarlo a cabo con las actividades que conforman un servicio funerario.

Así mismo redacté unas preguntas con el objetivo de conocer la situación de la empresa. Esta información sirvió para comenzar a elaborar el mapa de procedimientos, que estos deben ser específicos, claros, concisos y completos en las actividades. Se utilizó la entrevista en consultas y pláticas informales, para aclarar actividades del proceso o formularios utilizados en el servicio. Esta se realizó al Gerente General de Servicios Funerarios Villa Juárez, a quien se le consulto durante la entrevista sobre el proceso del servicio, indicando que en la actualidad la deficiencia es que no cuentan con procesos establecidos en la prestación del servicio.

Así fue cómo surgió mi interés en la realización de este manual fue necesario involucrándome en las actividades que se realizan en un servicio funerario para posteriormente estructurarlas.

Para cualquier empresa los procesos son un factor esencial. Es importante conocer la forma de cómo labora la empresa en la prestación del servicio funerario e ir describiendo las actividades que se realizan en cada paso del proceso.

Como primer paso se realiza el requerimiento del servicio, este se inicia cuando se recibe la llamada o acuden a las instalaciones de la funeraria para solicita dicho servicio, el Gerente General o en su caso el Gerente administrativo son los encargados de recibirla, solicitan los documentos que se requieren, al igual la información general del cliente, para tener conocimiento si es servicio de cooperativa, a previsión o inmediato.

En seguida con la orden de servicio, Inicia cuando el cliente acude a la funeraria para la selección del ataúd, se le da a conocer los diferentes tipos de paquetes con

los que se cuenta, al tener bien definida la decisión se realiza el llenado del formulario de la orden de servicio.

Posteriormente con la orden de trámites legales, estos son los que se realizan previos a trasladar a la persona fallecida hasta el lugar de velación, depende del requerimiento del servicio para poder iniciar esta actividad, el Gerente General o en su caso el Gerente administrativo son los responsables de solicitar el certificado médico de defunción cuando este no se ha facilitado por una institución médica (ver anexo), o con el Doctor que lo atendió o cualquier otro que esté autorizado para facilitar dicho documento.

Continuando con el cuidado y manejo de la persona fallecida, es el manejo que se le da a la persona fallecida desde que se realiza el traslado a la zona del embalsamado si lo requiere o la preparación estética hasta colocarla en el ataúd e instalarla en el lugar donde sería velada.

Embalsamado:

Es una operación que se realiza con un fin, la conservación de la persona fallecida, ya que depende la causa de la muerte o bien la decisión de los familiares, ya que en algunos casos esto se realiza cuando algún familiar se encuentra lejos y fuera del país.

El proceso del embalsamado es ajeno a la funeraria ya que se contrata el laboratorio para la realización de este.

Preparación estética:

Dentro de dicho proceso se detallan las operaciones que se debe realizar

- Colocación del fallecido en la plancha
- Taponamiento de orificios
- Maquillaje
- Vestimenta
- Colocación en el ataúd.

Una vez preparado el cuerpo, este es depositado en un ataúd y se realiza su traslado al lugar donde se realiza la velación.

Procediendo con la instalación del servicio requerido, como lo es la instalación del cuerpo en el área donde será velado, así mismo todo el equipo de velación, flores, cafetería, carpa y sillas.

Cabe mencionar que la cultura que se tiene en esta zona es de velar a su familiar en su misma casa o en casa de algún familiar. La funeraria no cuenta con una sala de velación, pero si la tuviera costaría un poco adaptar a las personas a un espacio fuera de sus casas por sus mismas costumbres.

Traslado a la iglesia, este proceso se realiza de acuerdo al tipo de religión al que pertenezca, ya que cada una tiene diferente manera de darle la despedida a su familiar fallecido ya sea con una misa o una Celebración según sea el caso.

Por ultimo tenemos el traslado al cementerio o cremación. Este se realiza al término de la misa o una celebración según sea el caso, consiste en trasladar a la persona fallecida al cementerio donde será sepultada, la actividad la realizan el conductor y encargado de servicio junto con los trabajadores eventuales, quienes deben de preparar la carroza de traslado, carro de flores y prepararse con el vestuario adecuado o ya sea el caso de una cremación se dirige al horno donde se crema el cuerpo y se le entregan al familiar.

Es así como se plasman de manera estructurada las actividades que se desarrollan en un servicio funerario.

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

Las herramientas que se utilizaron para saber en qué situación se encontraba la empresa fueron entrevistas, observaciones, reuniones y encuestas, que permitieron conocer la forma en que opera el servicio.

Entrevistas. Previamente se redactaron las preguntas con el objetivo de conocer la situación actual de la empresa. Esta información sirvió para elaborar el mapa de procedimientos.

Se utilizó la entrevista en consultas y pláticas informales, para aclarar actividades del proceso o formularios utilizados en el servicio.

A continuación se presenta los formatos utilizados en las entrevistas.

Entrevista para analizar la situación actual de la empresa.

- ¿A qué se dedica la empresa?
- ¿Qué tipo de servicios prestan?
- ¿Cuándo inicio la empresa?
- ¿Cuentan con alguna planeación estratégica sobre el proceso de servicio?
- ¿Con qué recursos cuentan para realizar las actividades?

Entrevista para realizar el mapa de procedimientos

- ¿Cuál es la primera actividad con que se inicia el servicio?
- Una vez iniciado el servicio, ¿cuál es la siguiente actividad?
- ¿Cuáles son los pasos necesarios para realizar esta actividad?
- ¿Hay pasos simultáneos para esta actividad?
- ¿Quién es la persona responsable de esta actividad?
- ¿Qué áreas se involucran en esta actividad?
- ¿Se toma alguna decisión en esta actividad?
- ¿Cuál es la decisión que se toma?
- ¿Qué alternativas tiene esta decisión?
- ¿Cuál es la primera actividad que se toma para esta decisión?

- ¿Qué resultado se espera para esta actividad?

Encuestas: Se empleó esta herramienta para analizar el desarrollo del trabajo de la empresa y la descripción de procedimientos.

Entrevista: esta se realizó al Gerente General de Servicios Funerarios Villa Juárez, a quien se le consulto durante la entrevista sobre la situación actual de la funeraria así como el proceso del servicio, indicando que en la actualidad la deficiencia es que no cuentan con procesos establecidos en la prestación del servicio.

En base a esta información se le dio más interés e importancia en establecer bien dichas actividades, elaborando este manual ya que también se entrevistó de manera verbal a uno de los empleados que colaboran en esta funeraria percatándome que no tenían bien en claro los procesos a seguir.

Como resultado se obtuvo el manual de procesos que con este se logró que el personal obtuviera más confianza en sí mismos para la realización de sus actividades en la prestación de un servicio funerario ya que de esta manera, cuando les surge una duda tienden a consultar dicho manual, logrando obtener la satisfacción del cliente.

Es importante tener presente que la mejora de los procesos significa que todos los integrantes de la organización se deben esforzar para “Hacer las cosas bien”. Para lograrlo la organización requiere de; responsables de los proceso, documentación, requisitos y necesidades de los clientes internos, establecer el grado de satisfacción de los clientes externos, indicadores, criterios de medición y herramientas de mejoras.

CAPITULO 6: CONCLUSIONES

Cuando comenzamos a realizar una investigación del tipo que sea, en la cual no estamos familiarizados, siempre se nos es complicada, no sabemos cómo abordarla, pero en base a investigar en diferentes tipos de fuentes nos abre poco a poco la mente de cómo irle dando forma.

Es aquí cuando le damos sentido a tantas cosas en las cuales desconocíamos, la gran experiencia que deja todo lo investigado, así como términos que no son muy usuales cuando dialogamos.

Me quedo con una gran satisfacción de haber contribuido en una de las mejoras que requiere esta pequeña empresa Servicios Funerales Villa Juárez, ya que con este manual de procedimientos los empleados tendrán seguridad y eficiencia en el desempeño de sus actividades, obteniendo como resultado la satisfacción del cliente.

Con el manual de procedimientos se obtuvo la estandarización de cada uno de ellos, facilitando un orden lógico y de fácil comprensión para el usuario, la definición de los procedimientos es muy importante para optimizar cualquier relación con el cliente, el cual se logró conseguir con el diseño de procesos más eficiente.

CONCLUSIONES

When we begin an investigation of any type, of which we are not familiar with, it is always quite difficult for us, we never know how to start it off, but in base of investigations from different sources is that we open our minds of how to shape our one specific research.

It is here when we give meaning to the things that we do not know, the big experience of researching new things, as well as learning terms that are not very usual when we talk.

After contributing in this small company, servicios Funerales Villa Juárez, I am left with huge satisfaction since with this procedure manual employees will have security and efficiency in the performance of their tasks, obtaining as a result the client satisfaction.

With this procedure manual, standardization of each one of its task is obtained as a result as well as facilitating a logical order of easy understanding. The definition of procedures is very important to optimize any relationship with the client which was achieved with the most efficient process.

CAPITULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

- Durante la realización de las actividades aquí plasmadas se desarrolló el manejo de fuentes digitales.
- La capacidad de la investigación, comprender la forma de realizar lo investigado.
- Se hizo uso de tablas y diagramas poniendo en práctica lo aprendido en clase.
- Participar en las actividades de un servicio funerario.
- Dedicación y desempeño para la elaboración de un manual.
- Compromiso es una obligación que adquirí desde el momento que supe realizaría mi proyecto de residencia.
- Trabajar en equipo obtuve mutua colaboración de todos los encargados de áreas y buena disposición para la realización de las diferentes tareas aplicables.
- Análisis de problemas, con la experiencia de mis estudios y en el ámbito laboral logre analizar los problemas de una forma diferente y enfocada a solucionarlos, con el objetivo de logara un desarrollo favorable en las actividades.

CAPITULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

(TORRES, 2015)

(Gómez Ceja, 2000)

(Torres, 1996)

(FINCOWSKY, 2001)

(Caro Aguirre, 2014)

CAPITULO 9: ANEXOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE UN SERVICIO FUNERARIO



SERVICIOS FUNERALES

Villa Juárez

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2018



Es un documento que sirve como guía para la coordinación de toda la operación del servicio, el cual permite registrar y transmitir de forma ordenada todas las actividades.

El servicio en funerales Villa Juárez requiere de diferentes actividades de gran importancia, que unidas todas conforman el proceso del servicio. En las cuales se requieren ya que son de gran importancia para dar un servicio de calidad, que al final se obtendrá como resultado la gran satisfacción del cliente.

Objetivo

Prestar un servicio de calidad por medio de una buena coordinación de servicios Funerales Villa Juárez.

Alcance

Este es un instrumento de trabajo para el cumplimiento de actividades que debe realizar el personal de servicios Funerales Villa Juárez, se tiene en cuenta el procedimiento que debe emplearse para prestar el servicio funerario, de acuerdo a su puesto de trabajo.

Instrucciones de uso

Para una buena interpretación de las actividades del servicio se debe realizar lo siguiente:

- 1- Leer detenidamente cada una de las actividades
- 2- Seguir la secuencia de actividades

Procedimiento del servicio

1. Dentro de los principales procedimientos del servicio se encuentra el requerimiento del servicio, orden del servicio, Orden de trámites legales, cuidado y manejo de la persona fallecida, Embalsamado o preparación estética, Instalación del servicio, Traslado a la iglesia, Traslado al cementerio o cremación y Orientación de trámites legales.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

Esmeralda Silva Dávila

Gte. Gral. De Servicios Funerales
Villa Juárez



**SERVICIOS FUNERALES
VILLA JUÁREZ**

MANUAL DE PROCESOS

REQUERIMIENTO DEL SERVICIO

FECHA:

Página: 1 de 1

PROCEDIMIENTO PARA REQUERIMIENTO DEL SERVICIO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Gerente General o Gerente Administrativo	Reciben la llamada atiende al cliente
2.	Cliente	Solicita el servicio funerario
3.	Gerente General o Gerente Administrativo	Orienta sobre los documentos legales que se requieren para el trámite del servicio y así como toda la información necesaria sobre la persona fallecida.
4.		Solicita al cliente o familiar acudan a las instalaciones de la funeraria.
5.		Comunica al coordinador sobre el servicio requerido.
6.	Cliente	Llega a las instalaciones de la funeraria.
7.	Gte. General, Coordinador de servicios	Recibe al cliente que solicito el servicio.
8.		Informa sobre los servicios fúnebres disponibles y sus costos.
9.		
<p>ELABORÓ REVISÓ AUTORIZÓ</p>		



PROCEDIMIENTO PARA LA ORDEN DE SERVICIO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Gte. Gral., Gte Administrativo, Coordinador de servicios	Comienza la orden de servicio.
2	Cliente	Cuenta con contrato. (Ver paso 7)
3		No cuenta con ningún contrato se le ofrecen los tipos de servicios.
4	Gte. Gral., Gte Administrativo, Coordinador de servicios	Muestra los tipos de ataúdes con los que cuenta la funeraria.
5		Solicita ciertos datos para el llenado de la orden de servicio: Nombre del finado. Nombre del contratante. Dirección. Dirección. Lugar de defunción. Parentesco.
6		Registra el tipo de servicio que es adquirido con cada uno de sus complementos.
7		Cuando se trate de un cliente en prenecesidad se le solicita el contrato original a cliente <ul style="list-style-type: none"> • Tiene el contrato original se queda con la copia.
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ELABORÓ REVISÓ AUTORIZÓ </div>		



PROCEDIMIENTO PARA LA ORDEN DE SERVICIO

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
8	Cliente	Es un cliente en prenecesidad y requirió extras, se le indica el monto de las extras. Si es un cliente en necesidad se le indica el costo del servicio solicitado.
9	Gte. Gral., Gte Administrativo, Coordinador de servicios	Registra el costo del servicio solicitado
10		Recibe el anticipo y se le hace mención del saldo, este debe liquidarse en un plazo no mayor a 30 días.
11	Cliente	Coloca su nombre y firma de conformidad.
12	Gte. Gral., Gte Administrativo, Coordinador de servicios	Informa de el llenado de un pagare con este garantiza la liquidez del servicio.
13		Comienza con el llenado de pagare.
14	Cliente	Coloca su nombre y firma de conformidad.
15	Gte. Gral., Gte Administrativo, Coordinador de servicios y Chofer	Con la información recibida se trasladan hasta el lugar donde se encuentra la persona fallecida.
ELABORÓ		
REVISÓ		
AUTORIZÓ		



PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES LEGALES

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Gte. Gral., Gte Administrativo	Solicita a familiares el certificado médico, verificar que los datos estén correctos.
2		Entrega documento a chofer para los traslados requeridos.
ELABORÓ REVISÓ AUTORIZÓ		



PROCEDIMIENTO DE EMBALSAMADO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Chofer	Traslada el cuerpo al laboratorio del embalsamado. (Externo a la funeraria)
2	Técnico del laboratorio	Recibe el cuerpo y el certificado médico.
3		Comienza con el proceso del embalsamado al finalizar lo entrega al chofer.
4	Gte. Gral., Gte Administrativo, Coordinador de servicios y Chofer	NOTA: En este tiempo se realizan las compras de cafetería, así como el arreglo floral.
5	Chofer	Recibe el cuerpo ya procesado.
6		Traslada el cuerpo al lugar de velación.
ELABORÓ		
REVISÓ		
AUTORIZÓ		



PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN ESTÉTICA

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador de servicios y Chofer	Aseo general del cuerpo.
2		Taponea los orificios como oídos, nariz y boca
3		Maquilla al fallecido para darle una apariencia como en vida
4		Viste con la ropa que les proporciono el familiar junto con sus accesorios.
5		Coloca el cuerpo en el ataúd.
6		Coloca el ataúd en el área de velación.
ELABORÓ REVISÓ AUTORIZÓ		



PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
1	Chofer	Traslada el cuerpo en el lugar donde será velado.	
2	Coordinador de Servicios	Instala el cuerpo en el área donde será velado.	
3		Coloca el biombo, candelabros, pedestal y cruz (Equipo de velación).	
4		Coloca el adorno floral encima del ataúd y cirios.	
5		Instala el servicio de cafetería.	
6		Instala carpa y sillas.	
7		Notifica al familiar que solicito el servicio la instalación de lo acordado.	
8	Cliente	Verifica que se haya realizado la instalación correcta del servicio adquirido, así como lo indispensable para la cafetería.	
9		Notifica la hora del acto religioso.	
ELABORÓ		REVISÓ	AUTORIZÓ



PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A LA IGLESIA

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador de servicios	Solicita al chofer y trabajadores eventuales porten cierto color del traje así como indicaciones generales del evento fúnebre.
2	Chofer y asistentes	Preparan carroza y Vehículo para el traslado de cuerpo y flores
3		Colocan las flores en el vehículo
4		Colocan el cuerpo en la carroza
5		Traslada el cuerpo en la carroza a la iglesia Instalan el cuerpo en el lugar donde será el acto religioso Se preparan para el traslado al cementerio
ELABORÓ REVISÓ AUTORIZÓ		



PROCEDIMIENTO DE TRASLADO AL CEMENTERIO O CREMACIÓN

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Chofer y asistentes	Realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Retirar flores de la iglesia, llevarlas al vehículo• Retirar a la persona fallecida, llevar a carroza
2	Coordinador de servicio, Chofer y asistentes	Realizar el traslado hasta el cementerio.
3		Colocan el cuerpo en el área de descanso para su despedida.
4		Retiran flores del vehículo.
5		Colocan las flores en el lugar de descanso.
6		Ingresan el cuerpo a la tumba. El resto del proceso lo realiza persona contratada por la familia.
ELABORÓ		
REVISÓ		
AUTORIZÓ		



SERVICIOS FUNERALES
VILLA JUÁREZ

FLUJOGRAMA: REQUERIMIENTO DEL SERVICIO

FECHA:

ELABORÓ:

Esmeralda Silva Dávila

REVISÓ:

Gte. Gral. Carlos A. González R

AUTORIZÓ:

Gte. Gral. o Gte. Administrativo

Recibe la llamada

Orienta sobre los trámites legales que se requieren así como toda la información necesaria de la persona fallecida

Solicita al cliente acuda a las instalaciones de la funeraria

Comunica al coordinador de servicios sobre el servicio requerido

Cliente

Solicita el servicio

Llega a las instalaciones de la funeraria

Gte. Gral., Coordinador de servicio

Recibe al cliente en la funeraria

Informa sobre los servicios funebres y sus costos

A

SERVICIOS FUNERALES
Villa Juárez



SERVICIOS FUNERALES
VILLA JUÁREZ

FLUJOGRAMA: ORDEN DE SERVICIO

FECHA:

ELABORÓ:

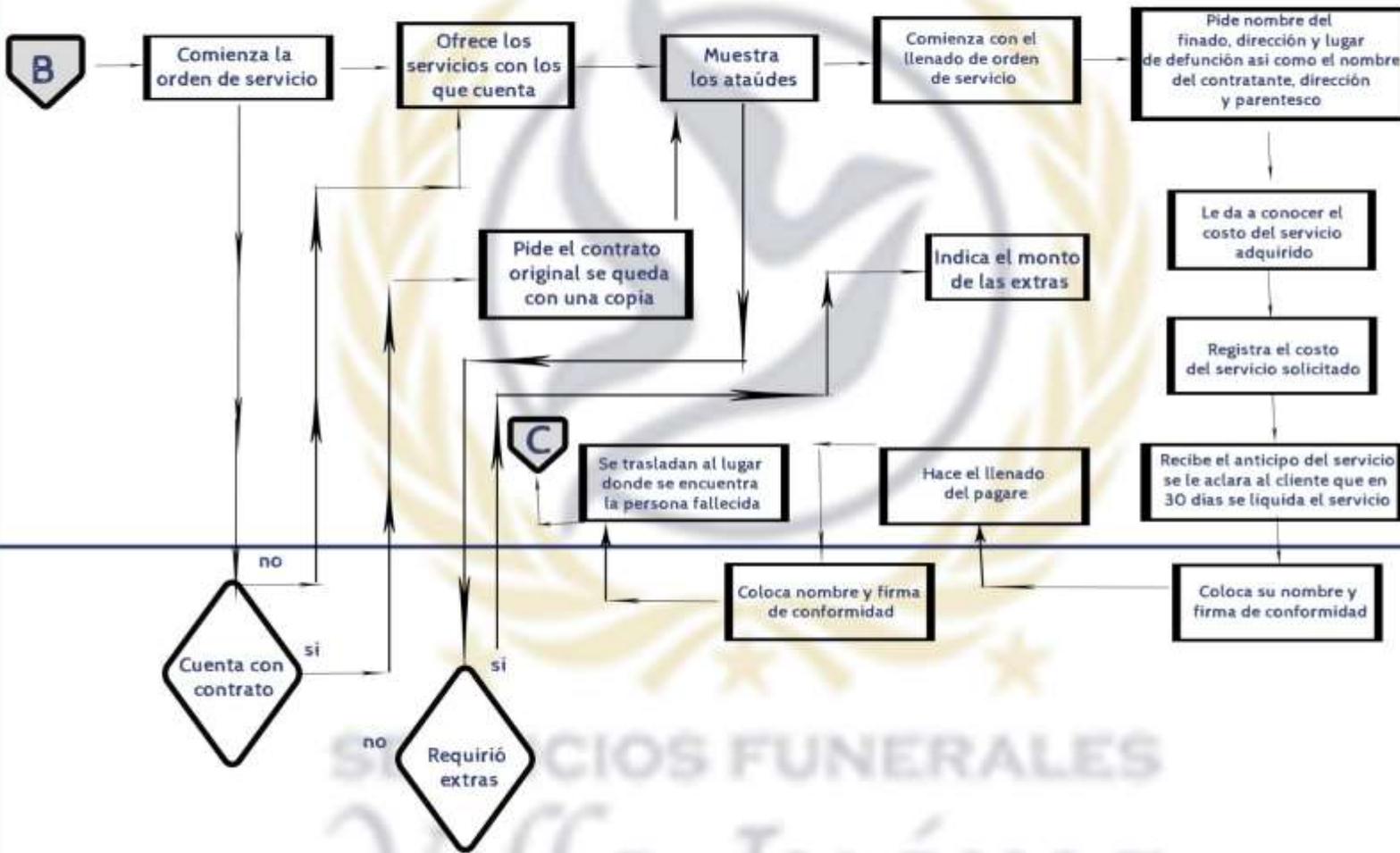
Esmeralda Silva Dávila

REVISÓ:

Gte. Gral. Carlos A. González R

AUTORIZÓ:

Gte. Gral., Gte. Administrativo y Coordinador de servicio



Cliente

SERVICIOS FUNERALES
Villa Juárez



SERVICIOS FUNERALES
VILLA JUÁREZ

FLUJOGRAMA: TRAMITES LEGALES

FECHA:

ELABORÓ:

Esmeralda Silva Dávila

REVISÓ:

Gte. Gral. Carlos A. González R

AUTORIZÓ:

Gte. Gral. o Gte. Administrativo



Solicita a familiares el certificado
médico, verifica que los datos
estén correctos

Entrega documento al chofer
para los traslados
requeridos



SERVICIOS FUNERALES
Villa Juárez



SERVICIOS FUNERALES
VILLA JUÁREZ

FLUJOGRAMA: EMBALSAMADO

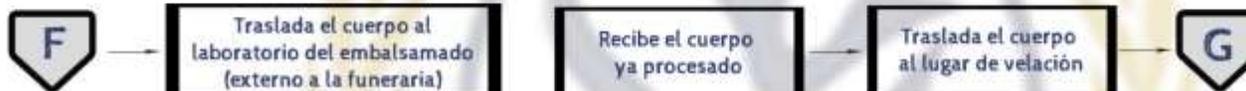
FECHA:

ELABORÓ: Esmeralda Silva Dávila

REVISÓ: Gte. Gral. Carlos A. González R

AUTORIZÓ:

Chofer



Técnico del laboratorio



Gte. Gral., Gte. Administrativo,
Coordinador de servicio, Chofer

NOTA: En el transcurso de este tiempo se realizan las compras de cafetería así como el arreglo floral

SERVICIOS FUNERALES
Villa Juárez



SERVICIOS FUNERALES
VILLA JUÁREZ

FLUJOGRAMA: PREPARACIÓN ESTÉTICA

FECHA:

ELABORÓ:

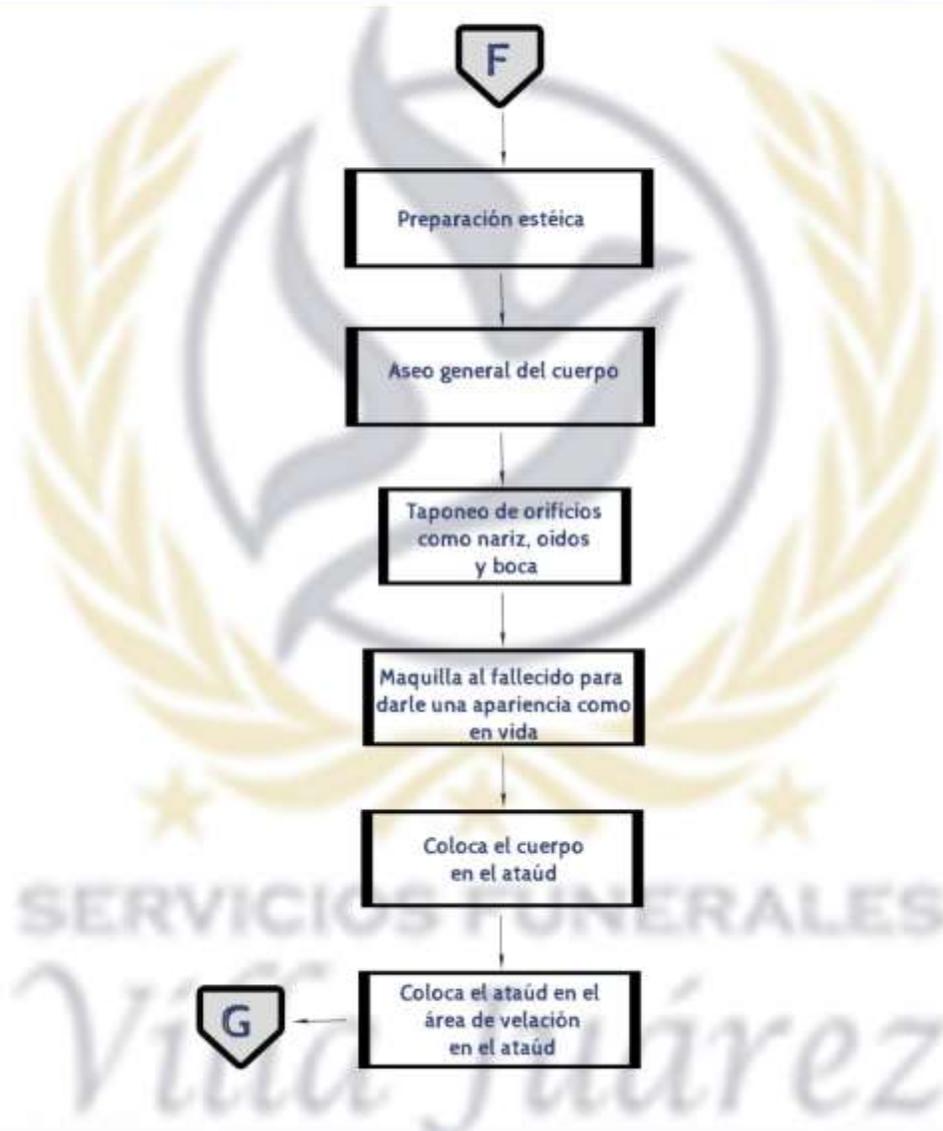
Esmeralda Silva Dávila

REVISÓ:

Gte. Gral. Carlos A. González R

AUTORIZÓ:

Coordinador de servicio, Chofer





SERVICIOS FUNERALES
VILLA JUÁREZ

FLUJOGRAMA:

INSTALACIÓN DEL
SERVICIO REQUERIDO

FECHA:

ELABORÓ:

Esmeralda Silva Dávila

REVISÓ:

Gte. Gral. Carlos A. González R

AUTORIZÓ:

Chofer



Traslada el cuerpo al
al lugar donde será
velado

Coordinador de servicio

Instala el cuerpo en el área
donde será velado

Coloca el biombo, candelabros,
pedestal y cruz
(equipo de velación)

Coloca el adorno floral
encima del ataúd y cirios

Instala el servicio
de cafetería

Instala sillas y carpa

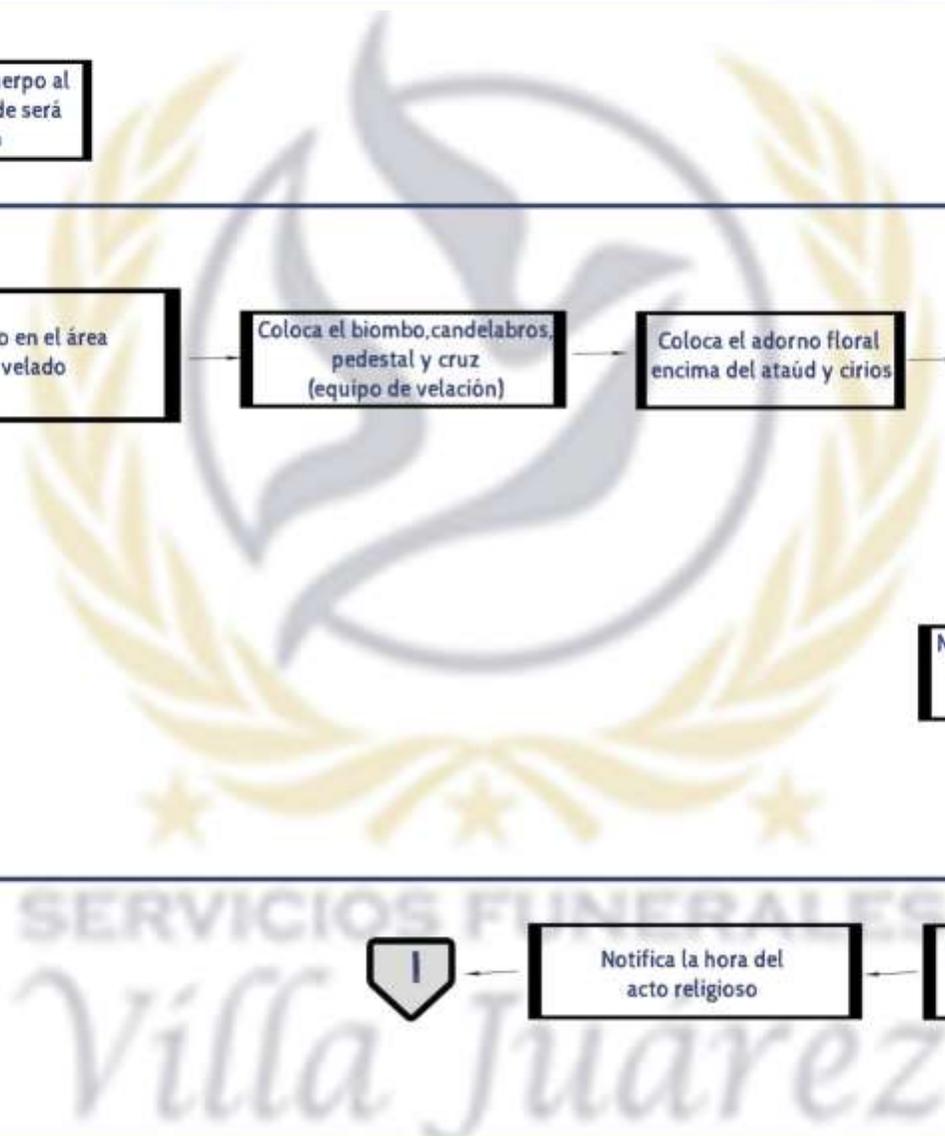
Notifica al familiar que solicitó
el servicio la instalación
de lo acordado

Cliente



Notifica la hora del
acto religioso

Verifica que se haya realizado
la instalación correcta de lo
acordado





SERVICIOS FUNERALES
VILLA JUÁREZ

FLUJOGRAMA:

INSTALACIÓN DEL
SERVICIO REQUERIDO

FECHA:

ELABORÓ:

Esmeralda Silva Dávila

REVISÓ:

Gte. Gral. Carlos A. González R

AUTORIZÓ:

Coordinador de servicio



Solicita al chofer y trabajadores eventuales porten cierto color del traje, así como indicaciones generales del servicio fúnebre

Chofer y Asistentes

Preparan carroza y vehículo para el traslado de cuerpo y flores

Coloca las flores en el vehículo

Coloca el cuerpo en la carroza

Trasladan el cuerpo en la carroza a la iglesia

Instalación del cuerpo en el lugar donde será el acto religioso

Se preparan para el traslado al cementerio



SERVICIOS FUNERALES
Villa Juárez



SERVICIOS FUNERALES
VILLA JUÁREZ

FLUJOGRAMA:

INSTALACIÓN DEL
SERVICIO REQUERIDO

FECHA:

ELABORÓ:

Esmeralda Silva Dávila

REVISÓ:

Gte. Gral. Carlos A. González R

AUTORIZÓ:

Chofer y Asistentes



Retiran flores de la iglesia
las llevan al vehículo

Retira a la persona fallecida
y la lleva a la carroza

Coordinador de servicio, chofer y asistentes

Realiza el traslado hasta
el cementerio

Coloca el cuerpo en el
área de descanso
para su despedida

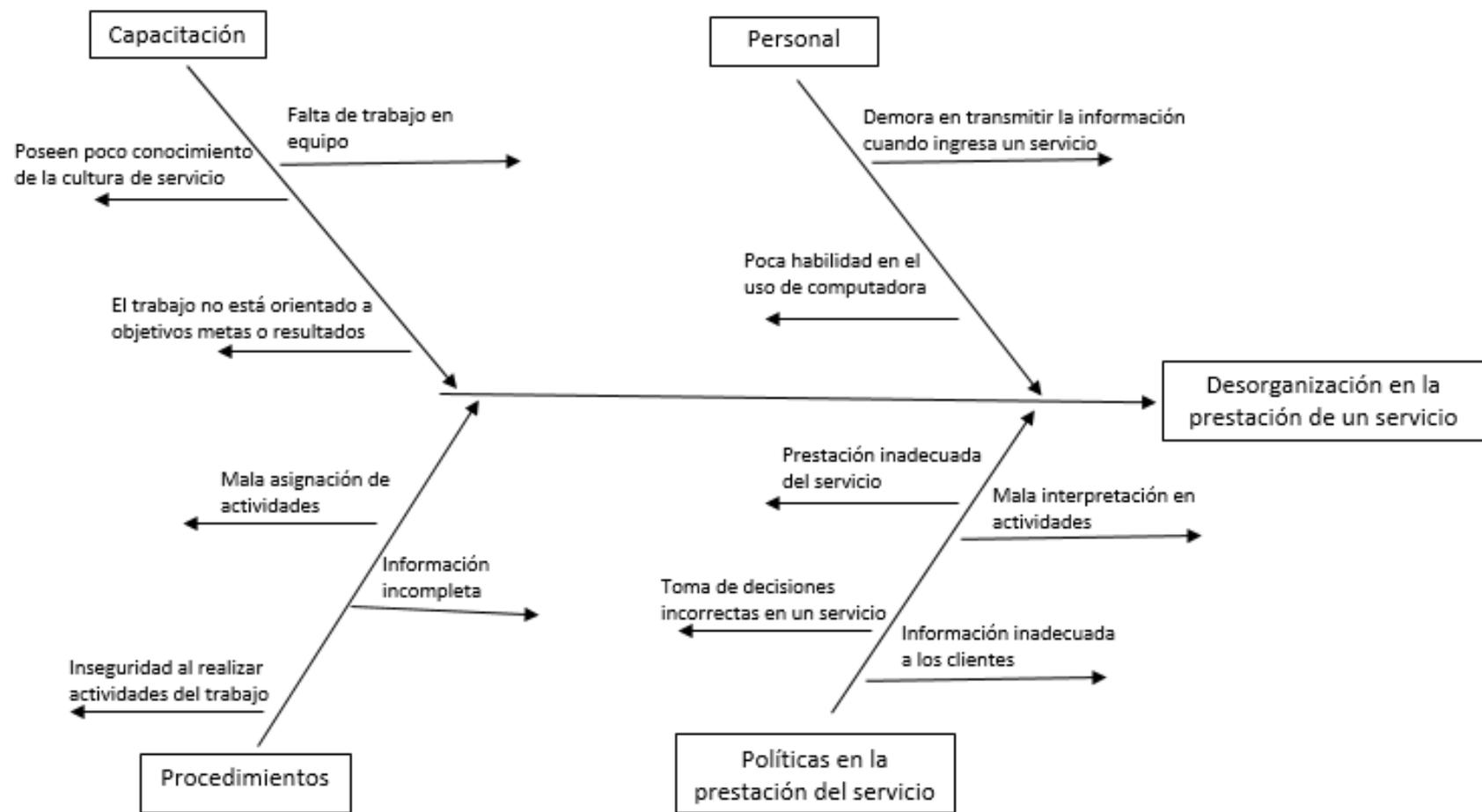
Retira flores del
vehículo

Coloca flores en el
lugar de descanso

Ingresa el cuerpo a la tumba.

El resto del proceso lo
realiza persona contratada
por la familia

SERVICIOS FUNERALES
Villa Juárez



ORGANIGRAMA SERVICIOS FUNERALES VILLA JUAREZ

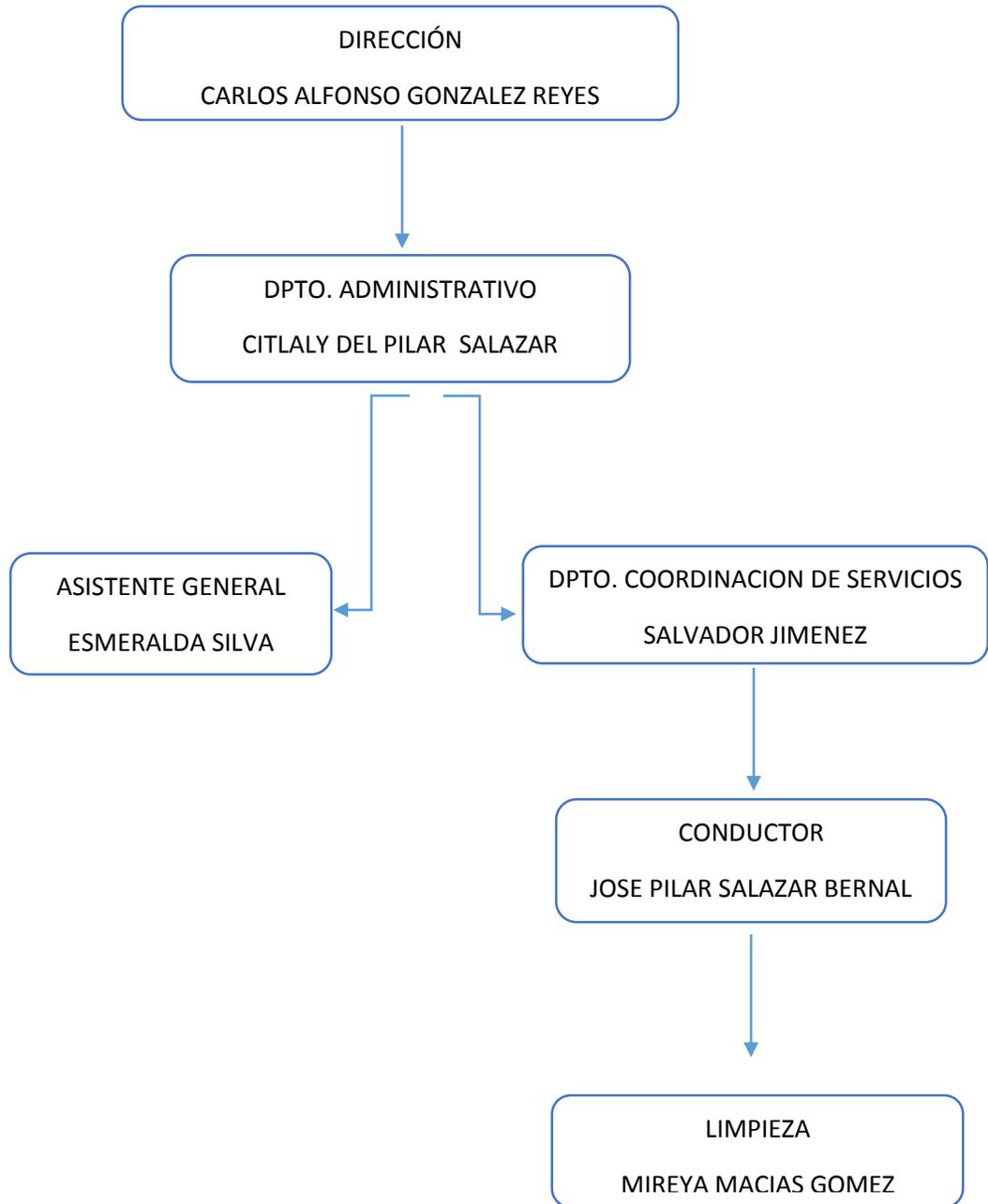
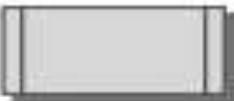


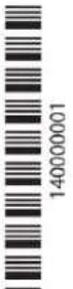
Imagen	Concepto
	<p>Impresión o copia: existe un documento impreso o copia de documento.</p>
	<p>Capturar de datos: se refiere a cualquier tipo de información que se ingrese en el procedimiento.</p>
	<p>Decisión a tomar: indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos opciones.</p>
	<p>Terminal: inicio o final de un flujo, el cual puede ser acción o lugar.</p>
	<p>Actividades que se debe de realizar: actividades que se debe de realizar en el proceso.</p>
	<p>Conectores de actividades: conecta todas las actividades en un flujo.</p>
	<p>Ir a otro proceso: indica que se debe consultar otro proceso</p>
	<p>Otro manual: indica de existe otro manual que se debe consultar.</p>



**SECRETARÍA DE SALUD
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN**
ANTES DE LLENAR LEA LAS INSTRUCCIONES EN EL REVERSO

Modelo 2014
FOLIO
14000001

*SI LA DEFUNCIÓN NO FUE CERTIFICADA POR UNA UNIDAD MÉDICA, EL CERTIFICANTE DEBE REMITIR ESTA COPIA A LA SECRETARÍA DE SALUD EN UN PERIODO MÁXIMO DE 10 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A SU EXPEDICIÓN.
LOS DATOS PERSONALES ESTÁN PROTEGIDOS CONFORME A LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL, LOS LINEAMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSERIÓN DE LOS PARTICULARES.



14000001

SECRETARÍA DE SALUD	
1. NOMBRE DEL FALLECIDO(A) Nombre(s) _____ Apellido paterno _____ Apellido materno _____	
2. CURP _____	3. SEXO Hombre <input type="radio"/> 1/ Mujer <input type="radio"/> 2/ Se ignora <input type="radio"/> 9
4. NACIONALIDAD Mexicana <input type="radio"/> 1/ Otra <input type="radio"/> 2/ Se ignora <input type="radio"/> 9	
5. ¿HABLABA ALGUNA LENGUA INDÍGENA? Sí <input type="radio"/> 1/ No <input type="radio"/> 2/ Se ignora <input type="radio"/> 9	6. PESO Kilogramos _____ Gramos _____
7. TALLA Metro _____ Centímetros _____	8. FECHA DE NACIMIENTO Día _____ Mes _____ Año _____
9. EDAD CUMPLIDA Para menores de una hora: Minutos _____ Para menores de un día: Horas _____ Para menores de un mes: Días _____ Para menores de un año: Meses _____ Para personas de un año o más: Años cumplidos _____ Se ignora <input type="radio"/> 9	
10. ESTADO CONYUGAL En unión libre <input type="radio"/> 1/ Separado/a <input type="radio"/> 2/ Divorciado/a <input type="radio"/> 3/ Viudo/a <input type="radio"/> 4/ Soltero/a <input type="radio"/> 5/ Casado/a <input type="radio"/> 6/ Se ignora <input type="radio"/> 9	
11. RESIDENCIA HABITUAL Anoto el domicilio permanente donde vivió el fallecido(a) 11.1 Calle y número _____ 11.2 Colonia _____ 11.3 Localidad _____ 11.4 Municipio o delegación _____ 11.5 Entidad federativa o país (si resultó en el extranjero) _____	
12. ESCOLARIDAD Ninguna <input type="radio"/> 1/ Primaria incompleta <input type="radio"/> 2/ Secundaria incompleta <input type="radio"/> 4/ Bachillerato o preparatoria incompleta <input type="radio"/> 11/ Profesional <input type="radio"/> 7/ Se ignora <input type="radio"/> 99 Preescolar <input type="radio"/> 12/ Primaria completa <input type="radio"/> 3/ Secundaria completa <input type="radio"/> 5/ Bachillerato o preparatoria completa <input type="radio"/> 6/ Posgrado <input type="radio"/> 10	
13. OCUPACIÓN HABITUAL 13.1 Trabajaba: Sí <input type="radio"/> 1/ No <input type="radio"/> 2/ Se ignora <input type="radio"/> 9	
14. AFILIACIÓN A SERVICIOS DE SALUD Ninguna <input type="radio"/> 1/ ISSSTE <input type="radio"/> 3/ SEDENA <input type="radio"/> 5/ Seguro Popular <input type="radio"/> 7/ Otra <input type="radio"/> 8 IMSS <input type="radio"/> 2/ PEMEX <input type="radio"/> 4/ SEMAR <input type="radio"/> 6/ IMSS Oportunidades <input type="radio"/> 10/ Se ignora <input type="radio"/> 99	
14.1 Número de seguridad social o afiliación _____	
15. SITIO DE OCURRENCIA DE LA DEFUNCIÓN Secretaría de Salud <input type="radio"/> 1/ IMSS <input type="radio"/> 3/ PEMEX <input type="radio"/> 4/ SEMAR <input type="radio"/> 7/ Unidad médica privada <input type="radio"/> 9 IMSS Oportunidades <input type="radio"/> 2/ ISSSTE <input type="radio"/> 4/ SEDENA <input type="radio"/> 5/ Otra unidad médica <input type="radio"/> 6/ 15.1 Nombre de la unidad médica _____ 15.2 Clave Única de Establecimientos de Salud (CLUES) _____ Vía pública <input type="radio"/> 10/ Otro lugar <input type="radio"/> 12 Hogar <input type="radio"/> 11/ Se ignora <input type="radio"/> 99	
16. DOMICILIO DONDE OCURRIÓ LA DEFUNCIÓN 16.1 Calle y número _____ 16.2 Colonia _____ 16.3 Localidad _____ 16.4 Municipio o delegación _____ 16.5 Entidad federativa _____	
17. FECHA Y HORA DE LA DEFUNCIÓN Día _____ Mes _____ Año _____ Horas _____ Minutos _____	
18. ¿TUVO ATENCIÓN MÉDICA DURANTE LA ENFERMEDAD O LESIÓN ANTES DE LA MUERTE? Sí <input type="radio"/> 1/ No <input type="radio"/> 2/ Se ignora <input type="radio"/> 9	
19. ¿SE PRACTICÓ NECROPSIA? Sí <input type="radio"/> 1/ No <input type="radio"/> 2	
20. CAUSAS DE LA DEFUNCIÓN (Anoto una sola causa en cada renglón. En el caso de causas múltiples, se debe señalar la causa principal, la causa antecedente y la causa inmediata) PARTE I Enfermedad, lesión o estado patológico que produjo la muerte directamente: a) Debido a (o como consecuencia de) _____ b) Debido a (o como consecuencia de) _____ c) Debido a (o como consecuencia de) _____ d) _____ PARTE II Otros estados patológicos significativos que contribuyeron a la muerte, pero no relacionados con la enfermedad o estado morboso que la produjo _____	
21. CAUSA BÁSICA DE DEFUNCIÓN Código CIE _____	
22. SI LA DEFUNCIÓN CORRESPONDE A UNA MUJER DE 10 A 54 AÑOS 22.1 ¿Especifique si la muerte ocurrió durante: El embarazo <input type="radio"/> 1/ El parto <input type="radio"/> 2/ El puerperio <input type="radio"/> 3/ 45 días a 11 meses después del parto o aborto <input type="radio"/> 4/ No estuvo embarazada en los últimos 11 meses previos a la muerte <input type="radio"/> 5/ Sí <input type="radio"/> 1/ No <input type="radio"/> 2/ Sí <input type="radio"/> 1/ No <input type="radio"/> 2/	
22.2 ¿Las causas anotadas fueron complicaciones del embarazo, parto o puerperio? Sí <input type="radio"/> 1/ No <input type="radio"/> 2/	
22.3 ¿Las causas anotadas fueron complicaciones del embarazo, parto o puerperio? Sí <input type="radio"/> 1/ No <input type="radio"/> 2/	
23. SI LA MUERTE FUE ACCIDENTAL O VIOLENTA, ESPECIFIQUE: 23.1 Fue un accidente: Accidente <input type="radio"/> 1/ Homicidio <input type="radio"/> 2/ Suicidio <input type="radio"/> 3/ Se ignora <input type="radio"/> 6/	
23.2 ¿Ocurrió en el desempeño de su trabajo? Sí <input type="radio"/> 1/ No <input type="radio"/> 2/	
23.3 ¿Dónde ocurrió la lesión? Vivienda particular <input type="radio"/> 1/ Área deportiva <input type="radio"/> 3/ Calle o carretera (vía pública) <input type="radio"/> 4/ Escuela o oficina pública <input type="radio"/> 2/ Área comercial o de servicios <input type="radio"/> 5/ Se ignora <input type="radio"/> 9/	
23.4 ¿Qué actividad tenía al momento de ocurrir la lesión? Área industrial (taller, fábrica u obra) <input type="radio"/> 6/ Ganero (rancho o granjería) <input type="radio"/> 7/ Otro <input type="radio"/> 8/ Se ignora <input type="radio"/> 9/	
23.5 La defunción fue registrada en el Registro Público con el acta número: _____	
23.6 ¿Ocurrió brevemente la lesión, circunstancia o motivo en que se produjo la lesión? Sí <input type="radio"/> 1/ No <input type="radio"/> 2/	
23.7 Solo en caso de accidente, anote el domicilio donde ocurrió la lesión 23.7.1 Calle y número _____ 23.7.2 Colonia _____ 23.7.3 Localidad _____ 23.7.4 Municipio o delegación _____ 23.7.5 Entidad federativa _____	
24. NOMBRE DEL INF. Nombre(s) _____ Apellido paterno _____ Apellido materno _____	
25. PARENTESCO CON EL(LA) FALLECIDO(A) _____	
26. CERTIFICADA POR: Médico <input type="radio"/> 1/ Médico legista <input type="radio"/> 2/ Otro médico <input type="radio"/> 3/ Persona autorizada por la Secretaría de Salud <input type="radio"/> 4/ Autoridad judicial <input type="radio"/> 5/ Otro <input type="radio"/> 9	
27. SI EL CERTIFICANTE ES MÉDICO: Número de la cédula profesional _____	
28. NOMBRE DEL CERTIFICANTE: Nombre(s) _____ Apellido paterno _____ Apellido materno _____	
29. TELÉFONO _____	
30. DOMICILIO DEL CERTIFICANTE: _____	
31. FIRMA _____	
32. FECHA DE CERTIFICACIÓN: Día _____ Mes _____ Año _____	
33. LA DEFUNCIÓN FUE INSCRITA EN LA OFICIALÍA O JUZGADO: _____	
34. LUGAR Y FECHA DE REGISTRO: 34.1 Localidad _____ 34.2 Municipio o delegación _____ 34.3 Entidad federativa _____ 34.4 Día _____ Mes _____ Año _____	

ATENCIÓN: LA UNIDAD MÉDICA QUE CERTIFICÓ LA DEFUNCIÓN DEBE CONSERVAR ESTA 3ª COPIA PARA INTEGRAR LA INFORMACIÓN DE MORTALIDAD DEL SECTOR SALUD*



MATRIZ:
Ayuntamiento 131 Col. Centro
Villa Juárez, Asientos. Ags.
charly_reyes84@hotmail.com

SUCURSAL:
Josefa Ortíz de Domínguez 191
Carr. Ags. Loreto

Tel. 496 120 06 16 Cel. 496 105 43 81 / 496 961 61 84

CAPILLA / TRASLADOS / EMBALSAMADOS / CREMACIONES

ORDEN DE SERVICIO

Nº 0352

DÍA	MES	AÑO

DATOS DEL FINADO	DATOS DEL CONTRATANTE
NOMBRE	NOMBRE
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN
LUGAR DE DEFUNCIÓN	PARENTESCO

SERVICIOS CONTRATADOS			
	SI	NO	
ATAUD	___	___	PANTEÓN
TRAM. DEL REG. CIVIL	___	___	EQUIPO DE VELACIÓN
TRAM. DE SALUBRIDAD	___	___	SILLAS
VESTIR FINADO	___	___	CARPA
EMBALSAMADO	___	___	CAFETERÍA
PREPARACIÓN	___	___	SERVICIO DE CARROZA
SERVICIO DE CAPILLA	___	___	PAGO AL MUNICIPIO

NO. DE FACTURA CANTIDAD DE FACTURA \$

FECHA _____ VENDEDOR _____

COSTO DE SERVICIO _____ A CUENTA \$ _____ RESTAN \$ _____

NOTA: Estos precios son mas IVA en caso de requerir factura

FORMA DE PAGO: 30 DÍAS 60 DÍAS 90 DÍAS

NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD DEL INTERESADO _____

PAGARE DEBE (MOS) Y PAGARE (MOS) INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN DE CARLOS A. GONZALEZ REYES EN ESTA CIUDAD DE AGUASCALIENTES, AGS. EN EL DÍA _____ DE _____ DEL 2013 LA CANTIDAD DE \$ _____ (_____) M.N. EL VALOR DE ESTE PAGARE ES MERCANTIL Y ESTA REGIDO POR LA LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CREDITO EN SU ARTICULO 173 PARTE FINAL Y ARTICULOS RELATIVOS POR NO SER UN PAGARE DOMICILIADO, ESTE DOCUMENTO SI NO ES PAGADO EN SU FECHA DE VENCIMIENTO CAUSARA INTERESES MORATORIOS AL TIPO DE _____ % MENSUAL HASTA EL DIA DE SU LIQUIDACIÓN.

DATOS DE DEUDOR	DATOS DE AVAL
NOMBRE _____	NOMBRE _____
DIRECCIÓN _____	DIRECCIÓN _____
TELÉFONO _____	TELÉFONO _____

_____ FIRMA