



ASOCIACIÓN DE
FUNERARIAS Y
CEMENTERIOS
MUNICIPALES

Criterios para afrontar **situaciones de emergencia sanitaria por enfermedad infecciosa** desde los servicios públicos mortuorios municipales

Propuesta de la **Asociación de Entidades y Empresas Municipales de Servicios Funerarios y de Cementerios -AFCM-** en base a la experiencia acumulada por sus entidades asociadas durante el reciente estado de alarma por Covid-19.

Septiembre 2020

EQUIPO REDACTOR

El presente texto ha sido elaborado en base a la experiencia de los miembros de la junta directiva de AFCM.

El equipo redactor del documento “Crterios para afrontar situaciones de emergencia sanitaria por enfermedad infecciosa desde los servicios pblicos mortuorios municipales” ha estado integrado por los siguientes tcnicos y directivos:

Fajardo Ureña, Juan Antonio.

Asesor Jurdico de AFCM.

Ferrer Rossi, Jos Luis.

Cementerio Mancomunado Bahia de Cadiz, S.A.

Muoz Rodrguez, Jos Antonio.

Empresa Municipal de Cementerio y Servicios Funerarios de Granada, S.A. - EMUCESA

Rubinos Hermida, Amparo.

Ayuntamiento de Lugo

Rueda Ibarreta, Gorka.

Servicios Funerarios Donostia - San Sebastian, S.A.

Ruz Moreno, Isabel Mara.

Funeraria de Terrassa, S.A.U

Sánchez González, Fernando.

Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A.

Souvirón García, Federico.

Parque Cementerio de Malaga, S.A.

Trepat Celis, Miquel.

Cementiris de Barcelona, S.A.

Ventura Ustrell, Juan.

Funeraria Vilanova, S.A.

PRESENTACIÓN

AFCM es la Asociación Nacional de Entidades y Empresas Municipales de Servicios Funerarios y de Cementerios.

Nuestra asociaci3n la conforma personal t3cnico y directivo con una amplia experiencia profesional en el sector que representa a todas las formas de gesti3n municipal de estos servicios.

Nuestro objetivo prioritario es preservar y defender, para la ciudadan3a, el valor y la 3tica de estos servicios p blicos esenciales, fomentando, adem3s, los cementerios como espacios integrados en las poblaciones y abiertos a la cultura, la educaci3n y el turismo, y desarrollando su protecci3n patrimonial, hist3rica y paisaj3stica.

Somos una plataforma de di3logo permanente e intercambio de experiencias que pretende facilitar la toma de decisiones a las personas responsables de los cementerios para mantener un proceso de mejora constante en el servicio a la ciudadan3a.

Fruto de nuestra experiencia conjunta a lo largo del periodo de Estado de Alarma por Covid19, y siendo conscientes de la falta de unas directrices concretas para estos servicios que posibiliten una base de reflexi3n y actuaci3n tanto a Administraciones, como a ayuntamientos y profesionales, desde la Junta Directiva de AFCM hemos elaborado esta Gu3a pr3ctica para afrontar situaciones de emergencia sanitaria.

ÍNDICE

1.	Prevención de riesgos laborales	pág. 6
2.	Protocolos a seguir, aforos e instalaciones	pág. 9
3.	Atención y apoyo emocional a las familias en todo el proceso	pág. 14
4.	Relaciones con las diferentes comunidades religiosas y culturales	pág. 17
5.	Relaciones con el sector sociosanitario y coordinación con otros organismos	pág. 19

Ante todo, habrá que seguir a las determinaciones, instrucciones o directrices marcadas por los Gobiernos estatal y/o autonómico sobre cada materia, y específicamente a documentos como el publicado por el Ministerio de Sanidad sobre **Directrices de buenas prácticas en el sector de los servicios funerarios** y los documentos que le sirven de base y se citan en el mismo, en especial el **Procedimiento para el manejo de cadáveres de casos de COVID-19**; así como las recomendaciones de los servicios de prevención de riesgos laborales, de cuyas indicaciones habrá que estar siempre pendientes.

Bajo dichas premisas y la experiencia acumulada en aspectos no previstos por normativa ni documentación sectorial, se sugieren las siguientes pautas:

1.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Se deberá preparar, en colaboración con el comité de seguridad y salud, una guía interna para la prevención.
- Todo el personal que tenga que acceder a las instalaciones funerarias deberá conocer y cumplir la normativa de prevención de riesgos laborales relativa a sus obligaciones concretas y/o los procedimientos aplicables a las instalaciones.
- Se tratar de asegurar que los trabajadores y trabajadoras no presentan síntomas al acceder al centro de trabajo, y para ello se les recomienda que se tomen la temperatura cada día, no acudiendo al centro de trabajo si presentan fiebre o cualquier otro síntoma de la enfermedad.
- Se eliminarán en la medida de lo posible objetos ornamentales y otros elementos no necesarios para la prestación del servicio (folletos, revistas, caramelos, bolígrafos, etc.).
- El personal administrativo sólo debería acudir a las oficinas de manera rotativa y en número mínimo para atender lo esencial, siendo aconsejable la presencia siempre en oficina de alguna persona con cargo de responsabilidad.
- Se debería fomentar y facilitar, en la medida de lo posible, la conexión y acceso exterior del personal desde su domicilio a bases de datos, y desviar teléfonos para ser atendidos por el personal en teletrabajo.
- El uso de mascarilla será obligatorio en la forma y situaciones indicados por las autoridades competentes, y siempre que se manipulen objetos que vayan a ser utilizados por otras personas. En estos casos, será además obligatorio el previo lavado o higienización con gel hidroalcohólico de las manos.

- Se recomienda estudiar la posibilidad del teletrabajo en todos los servicios que lo permitan, procurando la gesti3n telef3nica, por correo electr3nico o por internet, y limitando en lo posible el acceso de usuarios a oficinas de atenci3n.
- Se aconseja aplicar a todos los cad3veres cuya causa de fallecimiento por infecci3n no est3 completamente descartada, las medidas de prevenci3n sanitaria impuestas para cad3veres infectados.
- En caso de confinamiento o limitaci3n total de la movilidad personal, se recomienda que los cementerios permanezcan cerrados a visitas, accedi3ndose a los mismos s3lo para actos de sepelio y con el aforo se3alado en cada momento por las normas de aplicaci3n; y se deber3an suspender todos aquellos trabajos y servicios que no est3n directamente encaminados a la inhumaci3n o cremaci3n de cad3ver, tales como exhumaciones, traslados, etc., salvo aquellos que pueden realizarse a puerta cerrada relacionados propiamente con su mantenimiento o conservaci3n, jardiner3a o marmolister3a.
- Con car3cter general, y salvo para los actos de sepelio, los cementerios se entender3n asimilados a espacios abiertos de uso p blico, aplic3ndose las disposiciones que afecten a esta clase de equipamientos.
- Las cafeter3as, tiendas y establecimientos de otros servicios existentes en instalaciones funerarias seguir3n el r3gimen de apertura/cierre/limitaci3n de aforo que sea de aplicaci3n seg3n la naturaleza del servicio o comercio que desarrollen y no el de las instalaciones funerarias.

2.

PROTOCOLOS A SEGUIR, AFOROS E INSTALACIONES

- Si se decreta el confinamiento y se limita la movilidad personal, las oficinas de atención al público deberían permanecer preferentemente cerradas, o abiertas con el personal mínimo y servicio restringido, ofreciéndose el servicio preferentemente de manera telefónica o telemática, por correo electrónico o web.
- Se debe extremar el cumplimiento de aforos en las instalaciones.
- Se debe velar por el respeto de las medidas de distanciamiento interpersonal y por el cumplimiento de las medidas de protección, tanto para usuarios como para el personal.
- Se debe implantar un protocolo de actuaciones en el caso de que una persona (usuario/a o empleado/a) presente síntomas relacionados con la infección causante de la epidemia.
- Se recomienda colocar en lugar visible de zonas de tránsito de acceso público (pasillos, escaleras, recibidor, patios, ascensores, etc) dispensadores de gel hidroalcohólico.
- Se recomienda colocar cartelería indicando la obligación de mantener las distancias interpersonales, los aforos permitidos en cada espacio, y el uso obligatorio de la mascarilla.
- Se recomienda la instalación de marcas en el suelo, mediante vinilos, para garantizar las distancias de seguridad en las zonas de tránsito del público.
- Se recomienda la señalización de asientos permitidos/prohibidos en bancos y/o sofás con el fin de mantener las medidas de distanciamiento interpersonal.

- Se recomienda el establecimiento de criterios de entrada y salida a la sala de ceremonia de funeral o despedida. El/la oficiante o el personal de servicio (si no hay oficiante) debe permanecer en la puerta indicando las instrucciones de entrada para el pblico. En el momento de acceso deben ocuparse primero aquellos asientos ms alejados de la puerta de entrada, utilizando nnicamente los permitidos por la sealizacin y siempre manteniendo la distancia interpersonal vigente. Al finalizar la ceremonia el/la oficiante o el personal de servicio (si no hay oficiante) explicara la forma de proceder ordenadamente a la salida, que debe realizarse de manera que el pblico que ocupe los asientos ms cercanos a la puerta sea el primero en salir y se continúe con este criterio hasta vaciar totalmente la sala y recordando que se mantenga la distancia interpersonal vigente.
- La sala de ceremonia de funeral o despedida debe ser limpiada y desinfectada tras cada servicio, incluyendo suelos, cristales, mobiliario y puntos de alto nivel de contacto (pomos, interruptores, pasamanos, dispensadores de gel hidroalcohlico, etc.)
- En tanatorio, cada sala debe ser limpiada y desinfectada tras cada servicio, incluyendo el aseo, suelos, cristales, mobiliario (mesas, sillas, etc.), armarios, percheros, y puntos de alto nivel de contacto (pomos, grifos, interruptores, pasamanos, teléfonos, dispensadores de gel hidroalcohlico y de jabn, etc.) y el vaciado de papeleras.
- Se procurar restringir las despedidas y presencia en la Introduccin en horno, a familiares prximos, en grupos de dos o tres personas mximo y con mascarillas.

- En los actos de entierro, se establecerá una medida mínima de distanciamiento entre el lugar de enterramiento y el público asistente, de acuerdo con las medidas de aforo establecidas para el lugar en que se produzcan
- Sólo se podrá abrir el féretro para reconocimiento o exposición en sala en caso de estar totalmente descartada la presencia de la enfermedad contagiosa.
- Las zonas p blicas comunes se deber n limpiar y desinfectar al menos dos veces al día, ma ñana y tarde.
- Se debe realizar una correcta ventilación de los espacios cerrados. A ser posible, ventilar durante 10 minutos cada 2 horas mediante la apertura de ventanas o puertas al exterior.
- En aquellas zonas de las instalaciones donde se haya confirmado la presencia de agente infeccioso, se deber á extremar la limpieza y desinfección en todos aquellos elementos que se consideran susceptibles de ser objeto de posible foco de contagio, realizando despu s una ventilación preferentemente en un tiempo no inferior a una hora.
- Para la desinfección de los espacios y zonas de mayor probabilidad de contagio: mesas, pasamanos, pomos de puerta, pulsadores, tiradores de cortina, percheros, ventanas... se deben utilizar soluciones desinfectantes a base de lejía diluida al 1:50 para su inmediato uso, o bien virucidas autorizados.
- En caso de existencia de máquinas dispensadoras de productos, se deber á colocar cartelera junto a las mismas indicando la obligatoriedad de mantener las distancias interpersonales marcadas por la señalización, disponer

de un dispensador de solución desinfectante en una zona cercana, y recomendar la desinfección de manos, antes y después de accionar la máquina o retirar productos de la bandeja o cajón. Se recomienda, si es posible, habilitar el pago con tarjeta de crédito/débito y la función *contactless* en las máquinas, así como la posibilidad de utilizar estas máquinas como dispensadoras de elementos de protección individual (por ejemplo, mascarillas) y colocarlas a la entrada de las instalaciones.

3.

ATENCI3N Y APOYO EMOCIONAL A LAS FAMILIAS EN TODO EL PROCESO

- Para potenciar el cumplimiento de las medidas preventivas, se deberá facilitar información precisa a las personas usuarias, por los medios adecuados en cada momento y evitando el uso de papel (cartelería/señalización, correo electrónico, web, redes sociales, etc.) sobre apertura/cierre de instalaciones y oficinas, aforos máximos, medidas higiénico-sanitarias, distancias de seguridad, síntomas compatibles con la COVID-19 u otra enfermedad que provoque la emergencia.
- La persona contratante del servicio funerario debe ser informada de las medidas higiénico-sanitarias a seguir en las instalaciones, de la distancia de seguridad interpersonal a mantener y de los aforos máximos de cada espacio. Se debe instar a que la persona contratante informe a su vez a familiares y personas allegadas de dichas medidas.
- Cuando sea obligatorio el uso de la mascarilla, se recomienda facilitar su adquisición a aquellos usuarios y usuarias que la soliciten, por carecer de ella, ya que sería un requisito imprescindible para acceder a las instalaciones.
- En la medida que lo permitan los procesos de contratación, se procurar que las gestiones se realicen de forma no presencial.
- Se debe fomentar el pago por transferencia bancaria, con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente sin contacto.
- Se recomienda disponer de un servicio gratuito de atención psicológica y/o de ayuda al duelo, a través del cual se atienda a las personas que han perdido a un ser querido. La atención y el asesoramiento profesional en esos duros momentos puede ser fundamental. Para la efectiva

prestación del servicio, se debe difundir informaci3n sobre su existencia no s3lo desde la entidad por sus medios habituales de web o carteler3a, sino incluso con llamadas selectivas a familiares.

- Se recomienda la puesta a disposici3n de los familiares y allegados de una "Gu3a del Duelo" elaborada por personal experto (p.e. "[Afrontar el duelo en tiempos de coronavirus](#)" creada por el Ministerio de Sanidad), accesible a trav3s de web con car3cter general.
- Para paliar el efecto adverso de la limitaci3n o prohibici3n de actos de despedida, funerales u otros, se recomienda facilitar la grabaci3n o toma de fotograf3as de actos de esta 3ndole para que puedan visualizarlos familiares o personas allegadas.
- Se recomienda implantar celebraciones de despedida mediante videoconferencia o similares para facilitar a las familias el inicio del duelo por la p3rdida de sus seres queridos.
- Se aconseja realizar peri3dicamente actos de recuerdo colectivos con las medidas de aforo y distanciamiento social establecidas seg3n el momento.

4.

RELACIONES CON LAS DIFERENTES COMUNIDADES RELIGIOSAS Y CULTURALES

- Con carácter general, es aconsejable poner a disposición de los y las familiares, la celebraci3n de ceremonias religiosas o laicas de despedida de las personas fallecidas, mediante concierto con los representantes de los cultos m1s relevantes, en especial cat3lico, isl1mico y jud3o, o bien a celebrar por personas designadas por los propios familiares, en la extensi3n y situaciones que permitan las normas reguladoras de la situaci3n de crisis.
- Para la gesti3n de los acuerdos o conciertos con las confesiones religiosas, deben tenerse previstos canales de comunicaci3n con sus representantes, y preestablecer la extensi3n de los actos, medios necesarios e identidad de quienes los desarrollen.
- En atenci3n a quienes no puedan despedirse de su ser querido fallecido, ni celebrar ninguna ceremonia religiosa o alg3n acto de despedida en su honor, se recomienda poner a disposici3n de cualquier persona usuaria la visualizaci3n en web de algunas ceremonias o actos conmemorativos de las religiones m1s comunes, o una ceremonia laica gen3rica.
- En el caso de confesiones religiosas que contemplan el lavado, vestido y/o manipulado del cad1ver, se debe informar a las personas allegadas de que el cumplimiento de las normas sanitarias y, sobre todo, la prevenci3n de contagios, impide la pr1ctica de tales ritos.

5.

RELACIONES CON EL SECTOR SOCIO-SANITARIO Y COORDINACIÓN CON OTROS ORGANISMOS

Se recomienda el impulso de mecanismos de coordinación de todos los componentes de la cadena de valor: hospitales, residencias, operadores funerarios, cementerios, Registro Civil, Protección Civil, equipos psicológicos, etc. con el objetivo siguiente:

1. Facilitar de manera más ágil el conocimiento de las cifras de personas fallecidas.
2. Conocimiento de la disponibilidad de infraestructuras, equipamientos y recursos de profesionales en cada ámbito.
3. Coordinación de acciones, ajuste de operaciones y procedimientos en el ámbito operativo.
4. Centralización de los mensajes de comunicación a la ciudadanía y a familias afectadas.
5. Solicitud de promulgación de normas que se consideren necesarias para el cumplimiento del objetivo.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN EL SENO DE LA COORDINACIÓN

Ámbito sociosanitario:

1. Identificación precisa de la causa de muerte para el tratamiento operativo adecuado y sin riesgos de la persona fallecida.
2. Conocer la previsión de personas ingresadas en estado grave en UCI y previsión de porcentaje de defunciones.
3. Disponibilidad de personal experto en apoyo psicológico y ayuda al duelo.

Ámbito judicial (Registro Civil):

1. Determinación de mecanismos que permitan agilizar la tramitación de la documentación necesaria para la inhumación / incineración (licencia de enterramiento).
2. Horario (posible ampliación a tardes), recursos humanos, procedimientos telemáticos.

Ámbito funerario y de servicios de cementerios:

1. Definición de estrategias de compra de materiales para el servicio y EPIs, e instrucciones sobre el control, custodia de los materiales y previsiones de necesidades futuras.
2. Dimensionamiento por parte de las funerarias de recursos humanos y materiales ajustados a la evolución del número de defunciones. Cooperación activa de todos los operadores en cuanto a la puesta a disposición de recursos humanos y materiales.
3. Determinación de un protocolo específico de atención a las familias en su funeraria / cementerio desde el momento en que se produce el fallecimiento que combine adecuadamente sensibilidad por el deceso y agilización del proceso hasta la inhumación / cremación.
4. Definición de acciones o actuaciones para la mejora de los procesos operativos de recogida de personas difuntas en hospitales, residencias y domicilios.
5. Replanteo de criterios organizativos entre hospitales, funerarias y cementerios.
6. Establecimiento del momento crítico en que las familias tienen que despedirse de su ser querido en su hospital,

residencia o domicilio para no colapsar el servicio funerario y de cementerios.

7. Orientación a las familias hacia la inhumación, para liberar servicios en el crematorio.
8. Establecimiento de planes operativos de actuación ante situaciones de saturación de la capacidad de los hornos crematorios disponibles.

Juntos avanzamos: únete

Asóciate a la **AFCM** para tener información permanente de todas las novedades legislativas y en contacto directo con profesionales del sector funerario y de cementerios.

Únete a la **AFCM**, intégrate en nuestra plataforma de diálogo permanente e intercambio de experiencias y buenas prácticas que facilita la toma de decisiones. Avancemos juntos hacia la mejora constante en el servicio a la ciudadanía.

[Quiero asociarme](#)

[Servicios AFCM](#)

[Cementerios asociados](#)

[Más información](#)



C/ Salvador de Madariaga, 11. 28027 Madrid | 91 510 82 71 | afcm@cementeriosvivos.es

Cementerios asociados

Alcalá de Henares - Almuñecar - Badajoz - Barcelona - Bilbao - Cádiz - Cartagena - Castellón
Cerdanyola - Córdoba - Donostia - Elche - Esparraguera - Gijón - Granada - Guadalajara
Irún - León - Lugo - Madrid - Málaga - Manlleu - Mataró - Monturque - Palma de Mallorca
Oviedo - Reus - Sabadell - Sant Feliu de Llobregat - Santa Coloma de Gramanet - Tarragona
Terrassa - Utrera - Valencia - Vilafranca del Penedés - Vilanova i la Geltrú - Villaluenga del
Rosario - Vitoria Gasteiz