

## 1. OBJETIVO:

Establecer las actividades necesarias para ejercer la supervisión y el control de la planeación y prestación de los Servicios Funerarios en los equipamientos del Distrito a cargo de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos –UAESP–.

## 2. ALCANCE:

Inicia con la elaboración del Plan de Supervisión y Control del Servicio Funerario e incluye las actividades de ejecución del plan y finaliza con el seguimiento a las acciones adelantadas por los contratistas (Interventoría, operador o prestador del servicio, consultores, contratistas de obra, entre otros) y la Unidad. Aplica para los colaboradores de la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público.

## 3. DEFINICIONES:

**Atención funeraria:** Servicios prestados en equipamientos de servicios funerarios, al ser humano fallecido y a sus deudos, a partir del deceso e incluye, trámites legales y/o forenses, transporte, laboratorio de tanatopraxia y conexos, sala de velación, servicio religioso, destino final, y servicios complementarios.

**Cementerio:** Área, sitio o lugar que contiene las edificaciones e instalaciones dedicadas a la prestación del servicio funerario, en su componente de destino final, mediante inhumación o cremación de cadáveres o restos humanos.

**Control:** Conjunto de actividades tendiente a que los servicios funerarios se realicen en forma técnica e idónea, de acuerdo con el reglamento, el contrato y sus documentos anexos.

**Destino final:** Servicios prestados en equipamientos de cementerios, incluye los siguientes procedimientos: inhumación en bóveda, inhumación subterránea (lote - tumba), cremación del cadáver o restos humanos, exhumación e inhumación en osarios o cenizeros.

**Equipamientos del Servicio Funerario:** Corresponde a las instalaciones, edificaciones, destinadas exclusivamente a la prestación del servicio funerario, comprende laboratorios de tanatopraxia, salas de velación y cementerios de cualquier tipo, así como, los destinados al servicio post mortem, donde se inhuman o conservan restos o cenizas humanas.

**Interventoría:** consistirá en el seguimiento técnico que sobre el cumplimiento del contrato realice una persona natural o jurídica contratada para tal fin por la Entidad Estatal, cuando el seguimiento del contrato suponga conocimiento especializado en la materia, o cuando la complejidad o la extensión del mismo lo justifiquen. No obstante, lo anterior cuando la entidad lo encuentre justificado y acorde a la naturaleza del contrato principal, podrá contratar el seguimiento administrativo, técnico, financiero, contable, jurídico del objeto o contrato dentro de la Interventoría.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

**Producto o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio.

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Servicio Funerario:** Servicio integrado por los siguientes componentes: a) Atención funeraria, b) Destino final de seres humanos fallecidos.

**Supervisión:** consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma entidad estatal cuando no requieren conocimientos especializados. Para la supervisión, la Entidad estatal podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos.

**Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

**Visita de campo:** Visitar un lugar para observar, verificar y registrar el estado de la prestación del servicio.

#### 4. **NORMATIVA:**

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Decreto 367 del 07 de julio de 1995	Por el cual se adopta el reglamento para la concesión de la administración, operación, mantenimiento de los cementerios y horno crematorio de propiedad del Distrito Capital.
Decreto 201 del 27 de marzo de 1996	por el cual se modifica el Decreto número 367 del 7 de julio de 1995, por el cual se adopta el reglamento para la concesión de la administración, operación y mantenimiento de los cementerios y hornos crematorios de propiedad del Distrito Capital.
Decreto Distrital 313 del 15 de agosto de 2006	Se adoptó Plan Maestro de Cementerios y Servicios Funerarios para el Distrito Capital -PMCSF-, el cual estableció la Meta 17 de largo plazo así: 100% de Subsidios cuantificados por estratos subsidiables.
Resolución 1447 del 11 de mayo de 2009	Por la cual se reglamenta la prestación de los servicios de cementerios, inhumación, exhumación y cremación de cadáveres.
Resolución No. 5194 del 10 de diciembre de 2010	Por la cual se reglamenta la prestación de los servicios de cementerios, inhumación, exhumación y cremación de cadáveres.
Resolución 442 del 23 de agosto de 2021	"Por la cual se modifica el Programa de Subvenciones y ayudas a la población vulnerable para acceder a los Servicios Funerarios en los Cementerios de Propiedad del Distrito Capital "

#### 5. **LNEAMIENTOS DE OPERACIÓN:**

No Aplica

#### 6. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:**

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Generar los lineamientos para la formulación del plan de supervisión y control del servicio funerario		Subdirector de Servicios Funerarios y	GDO-FM-09 Acta de Reunión

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Genera los lineamientos para la formulación del plan de supervisión y control del servicio funerario teniendo en cuenta información de los contratos, convenios, acuerdos y normativa vigente para la prestación de los servicios funerarios, así como informes presentados por el operador o prestador del servicio e Interventoría, requerimientos de las autoridades de carácter Distrital y Nacional, PQRS, entre otros.</p> <p>El Plan debe quedar formulado en los meses de noviembre y diciembre para la vigencia siguiente</p>		Alumbrado Público	
2	<p><b>Elaborar el Plan de Supervisión y Control del Servicio Funerario</b></p> <p>Elabora el Plan de Supervisión y Control del Servicio Funerario describiendo las actividades administrativas, operativas y de coordinación que se requieren para el ejercicio de la supervisión y control, estableciendo el cronograma, los responsables de su ejecución, la descripción de la actividad, entre otros.</p>		<p>Profesional Especializado</p> <p>Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público</p>	SFU-FM-03 Plan de supervisión y control del Servicio Funerario
3	<p><b>Revisar y aprobar el Plan de Supervisión y Control</b></p> <p>Revisa y aprueba el Plan de Supervisión y Control de los Servicios Funerarios, el cual debe ser aprobado a más tardar el 15 de enero de cada vigencia.</p>	Verificar que el Plan cuente con la firma de aprobación	Subdirector de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	SFU-FM-03 Plan de supervisión y control del Servicio Funerario
4	<p><b>Ejecutar el Plan de Supervisión y Control del servicio funerario</b></p> <p>Realiza las actividades descritas en el plan de supervisión y control del servicio funerario, registrando la información en los instrumentos establecidos en el Sistema integrado de Gestión vigentes.</p>	Informes de Supervisión y Control	<p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Técnico Operativo</p> <p>Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público</p>	<p>SFU-FM-01 Informe de visita administrativa y de campo de Servicio Funerario</p> <p>GDO-FM-09 Acta de Reunión</p>
5	<p><b>Elaborar el Informe Mensual de Supervisión y Control del Servicio Funerario</b></p> <p>Consolida la información reportada como evidencia de la Ejecución del Plan de Supervisión y Control, así como informes presentados por la Interventoría, el operador o prestador del servicio, las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes-PQRS, comunicaciones, entre otros.</p> <p>Este informe debe ser presentado a más tardar un mes después a la recepción de los</p>	Verificación y firma del Informe Mensual de Supervisión	<p>Profesional Especializado</p> <p>Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público</p>	SFU-FM-02 Informe mensual supervisión y control del Servicio Funerario

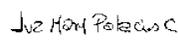
No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	diferentes informes.			
6	<p><b>Revisar y firmar el Informe mensual de supervisión y Control del servicio</b></p> <p>Revisa y firma el Informe mensual de supervisión y Control del servicio.</p>	Remisión y archivo del informe a la carpeta del respectivo contrato	Subdirector de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	SFU-FM-02 Informe mensual supervisión y control del Servicio Funerario
7	<p><b>Solicitar la publicación en la página web y la intranet de la UAESP</b></p> <p>Remite a la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones la solicitud de publicación.</p>	<p>Correo Electrónico</p> <p>Página WEB de la UAESP</p>	<p>Profesional Universitario</p> <p>Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público</p>	Comunicación Oficial Interna
8	<p><b>Comunicar las no conformidades, observaciones, recomendaciones</b></p> <p>Comunica los requerimientos a los contratos derivados de la prestación del servicio Funerario para la toma de acciones frente a la operación del servicio.</p> <p>Cuando se evidencien oportunidades de mejora que están enfocadas hacia la planeación del servicio, convoca una mesa de trabajo, según se requiera, en la Subdirección para el análisis y toma de decisiones por parte de la Unidad.</p>	Sistema de gestión documental	Subdirector de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	<p>Comunicación oficial</p> <p>Estos registros aplican para las actividades de seguimiento y verificación de las acciones relacionadas con la comunicación anterior.</p> <p>SFU-FM-01 Informe de visita administrativa y de campo de Servicio Funerario</p> <p>SFU-FM-02 Informe mensual supervisión y control del Servicio Funerario</p>
9	<p><b>Realizar el seguimiento de las acciones de los hallazgos, no conformidades, observaciones recomendaciones frente a la prestación del servicio funerario</b></p> <p>Realiza el seguimiento a la ejecución de las acciones tomadas en virtud de los contratos a cargo de la Subdirección.</p>	Informes de Supervisión y Control	<p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Técnico Operativo</p> <p>Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público</p>	SFU-FM-02 Informe mensual supervisión y control del Servicio Funerario

### 7. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	20/11/2008	El manual de supervisión y control pasa hacer procedimiento de Supervisión y Control de los Servicios
02	20/10/2010	Cambia estructura de manual a procedimiento, se actualiza código, normatividad, versión y flujograma. Se incluye niveles de autoridad, control del documento y dentro de las actividades se incluye una para la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora.
03	23/09/2011	<p>Modifica: Productos, Descripción del procedimiento, Flujograma y Anexos. Formato: SC-PCSC-FM-03 Informe mensual supervisión y control, se elimina el seguimiento al plan de calidad, debido a que la Dirección Operativa planea de acuerdo al Plan de Acción de Supervisión y Control, y se incluye casilla para informes de seguimiento y evaluación del impacto a los servicios, conforme a la caracterización del proceso.</p> <p>Elimina: SC-PCSC-FM-04 Informe Ejecutivo de Supervisión y Control, debido a que la toma de decisiones se hace con el Informe Mensual de Supervisión y Control. Elimina cuadro de Normatividad. Anexo1. Formato "3 Lista de solicitudes poda de árboles", "4. Base de datos Poda de árboles", "5 Lista de chequeo producto final poda de árboles", ya que se incluyen en nuevo procedimiento.</p> <p>Se incluye: Lista de Chequeo para la Recolección de Residuos Hospitalarios, para verificar las actividades de Supervisión y Control del Servicio.</p>
04	30/11/2012	Modifica el Nombre del Proceso, Nombre del Procedimiento, Código, Versión y se actualiza normatividad, responsabilidad y autoridad con respecto a la nueva estructura orgánica de la Entidad y se validan las actividades descritas en el procedimiento. Se cambia estructura del Flujograma. Se incorporan nuevos formatos.
05	20/11/2014	Se elimina del Control de cambios, la versión 01 del 22/12/2004, para evitar confusiones en el control de las versiones del Procedimiento. Se modifica el alcance del procedimiento acorde con las actividades descritas en el Numeral 9 Descripción del Procedimiento. En el Numeral 3 Insumos se elimina caracterización del proceso, Sistema de Información de la Interventoría, programación de la Interventoría y normatividad. En el Numeral 6 Definiciones se incorporan la de Atención funeraria, Calibración, Destino Final, Interventoría, planificar, Servicio Funerario y visita de campo; se mejora la definición de control para el servicio funerario y supervisión y se eliminan las definiciones auditoría interna, efectividad, eficacia, eficiencia, reglamento técnico, reglamento, requisito y riesgo. Se ajustan la responsabilidad y autoridad conforme a la descripción del procedimiento. En el numeral 8. Lineamientos o políticas de operación se eliminan las establecidas y se incorporan nuevas políticas de operación. En el Numeral 9. Descripción del Procedimiento se divide la actividad 1 en dos partes; la primera corresponde a la elaboración y la segunda a la revisión y aprobación del Plan. La Actividad 2 pasa hacer 3 y se cambia realizar la supervisión y control por ejecutar el Plan. Se elimina la actividad 4 de Formular el Plan de Mejoramiento y se incluye nuevas actividades siendo la 5, 6 y 7 respectivamente. Se modifica en cargo responsable personal que apoya la supervisión y control del Servicio Funerario por los cargos acorde con Manual de Funciones como son Profesional Especializado, Profesional Universitario y Técnico Operativo.

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
06	25/08/2015	Modificación del objetivo, aclarando y ampliando a control y a la prestación de servicios funerarios integrales. En Insumos se reduce el primer elemento a Sistemas de Información, se cambia a informe de supervisión y/o interventoría, informe de operador y/o contratista, contratos y convenios, al igual que se adhieren encuestas, estudios y diseños de planimetría. Los productos se modifican en elementos como Plan de supervisión y control de los compromisos contractuales vigentes relacionados con el servicio funerario integral, Informe mensual de supervisión y/o interventoría. En el punto de responsabilidad y autoridad, dentro de las competencias del Subdirector se establece la de tomar decisiones y dar directrices al equipo de trabajo para la mejora de la prestación del Servicio Funerario Integral, teniendo como referente el informe mensual de supervisión y/o interventoría, también se aclara que firmara todas las comunicaciones. Se modifica en su totalidad la descripción de las actividades del procedimiento y finalmente, se actualiza el flujograma.
07	15/11/2017	Se realizaron ajustes de redacción al procedimiento, verificación de actividades, términos, lineamientos, responsabilidades y anexos (formatos)
		Se anulan los formatos SF-PCSCSF-FM-04 Bitácora Servicio Funerario y SF-PCSCSF-FM-05 Verificación Fichas Ambientales, toda vez que actualmente no se viene utilizando el formato.
		Se anulan los formatos SF-PCSCSF-FM-06 Informe de Supervisión Contrato de Obra. / SF-PCSCSF-FM-07 Informe Visita de Seguimiento de Obras Civiles en los Cementerios de Propiedad del Distrito Capital / SF-PCSCSF-FM-08 Acta de Recibo a Satisfacción de Obra Civil
		Se realiza modificación al formato SFU-FM-01 Informe visitas administrativas y de campo Servicios Funerarios
		Se realiza modificación al formato SFU-FM-02 Informe mensual supervisión y control del Servicio Funerario
08	11/01/2023	Se realiza modificación del procedimiento conforme a los lineamientos del DES-IN-01 Elaboración, actualización y control de la información documentada del SIG, ajustando la redacción de las actividades, los puntos de control y registros, se incluye el capítulo de normativa y lineamientos de operación conforme a formato DES-FM-16 Procedimiento vigente.

**8. AUTORIZACIONES:**

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
<b>Elaboró</b>	Carlos Gilber Cabrera Ovalle	Profesional Universitario / Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	
	Camilo Humberto Flórez Contreras	Profesional Especializado Subdirección de Servicios Funerarios.	
<b>Revisó</b>	Ingrid Lisbeth Ramirez Moreno	Subdirectora de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	Ingrid Lisbeth Ramirez Moreno Firmado digitalmente por Ingrid Lisbeth Ramirez Moreno Fecha: 2022.12.22 18:01:29 -05'00'
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Oficina Asesora de Planeación	
<b>Aprobó</b>	Yesly Alexandra Roa Mendoza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	