

Medidas para la prevención de riesgos  
higiénico-sanitarios frente al coronavirus SARS-CoV-2  
en zonas de acceso al público de las instalaciones  
funerarias

Esta especificación ha sido elaborada por PANASEF.



## Especificación UNE 0069

### Medidas para la prevención de riesgos higiénico-sanitarios frente al coronavirus SARS-CoV-2 en zonas de acceso al público de las instalaciones funerarias

*Measures to prevent hygiene and health risks against coronavirus SARS-CoV-2 in public access areas of funerary facilities.*

*Mesures pour la prévention de risques hygiéniques et sanitaires face au coronavirus SARS-CoV-2 dans les zones d'accès publique des installations funéraires.*

La Asociación Española de Normalización quiere, con esta mención especial, expresar su agradecimiento a las entidades participantes en el Grupo de Trabajo que ha elaborado esta Especificación, por su entrega, compromiso y colaboración en el desarrollo de este proyecto.

Los organismos públicos, asociaciones y empresas que forman parte del Grupo de Trabajo que ha elaborado esta especificación son:

- Asociación Nacional de Servicios Funerarios (PANASEF).
- Cabré Junqueras.
- Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid.
- Funespaña.
- Grupo ASV.
- Grupo Méhora.
- Unidad Técnica de Sanidad Mortuoria. Dirección General de Salud Pública de la Comunidad de Madrid.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento puedan ser objeto de derechos de patente. UNE no es responsable de la identificación de dichos derechos de patente.

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

### Asociación Española de Normalización

Génova, 6  
28004 MADRID-España  
Tel.: 915 294 900  
info@une.org  
www.une.org

© UNE 2020

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

## Índice

0	Introducción.....	5
1	Objeto y campo de aplicación.....	5
2	Términos y definiciones.....	6
3	Requisitos generales para el operador de servicios funerarios .....	7
3.1	Generalidades.....	7
3.2	Compromiso con la gestión del riesgo .....	7
3.3	Plan para la gestión del riesgo por SARS-CoV-2 .....	7
3.4	Medidas de protección para el personal .....	8
3.5	Protocolo de limpieza y desinfección.....	8
3.6	Medidas generales de información .....	9
3.7	Requisitos generales de prestación del servicio.....	10
4	Recepción y espacios de uso común .....	10
4.1	Prestación del servicio e información .....	10
4.2	Instalaciones y equipamiento .....	11
4.3	Limpieza.....	12
5	Oficina de atención a las familias .....	12
5.1	Prestación del servicio e información .....	12
5.2	Instalaciones y equipamiento .....	13
5.3	Limpieza.....	13
6	Salas de velatorio.....	14
6.1	Prestación del servicio e información .....	14
6.2	Instalaciones y equipamiento .....	14
6.3	Limpieza.....	14
7	Servicios de restauración .....	15
7.1	Cafetería/restaurante.....	15
7.1.1	Prestación del servicio e información .....	15
7.1.2	Instalaciones y equipamiento .....	15
7.1.3	Limpieza.....	16
7.2	Servicio de catering en sala .....	16
7.2.1	Prestación del servicio e información .....	16
7.2.2	Instalaciones y equipamiento .....	16
7.2.3	Limpieza.....	16
7.3	Máquinas de vending .....	16
7.3.1	Prestación del servicio e información .....	16
7.3.2	Limpieza.....	17
8	Sala de ceremonias .....	17
8.1	Prestación del servicio e información .....	17
8.2	Instalaciones y equipamiento .....	17
8.3	Limpieza.....	17
9	Sala de despedida .....	18
9.1	Instalaciones y equipamiento .....	18

<b>9.2</b>	<b>Limpieza.....</b>	<b>18</b>
<b>10</b>	<b>Espacios para la inhumación de cenizas en tanatorios .....</b>	<b>18</b>
<b>10.1</b>	<b>Prestación del servicio e información .....</b>	<b>18</b>
<b>10.2</b>	<b>Instalaciones y equipamiento .....</b>	<b>18</b>
<b>10.3</b>	<b>Limpieza.....</b>	<b>18</b>
<b>11</b>	<b>Bibliografía .....</b>	<b>18</b>

## **0 Introducción**

La pandemia provocada por la enfermedad COVID-19, que surgió a finales de 2019 por la aparición del virus denominado SARS-Cov-2, de la familia de los coronavirus, y que fue declarada por la OMS como Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII) el 30 de enero de 2020, en aplicación del Reglamento Sanitario Internacional (2005), ha provocado un incremento exponencial del número de fallecimientos en España.

El sector funerario, último eslabón de la cadena sanitaria, ha gestionado esta grave crisis de manera muy satisfactoria. No obstante, entre otras actuaciones que se han tenido que llevar a cabo durante la crisis, se procedió al cierre de las instalaciones funerarias destinadas al velatorio de los fallecidos por sus familiares y allegados para prevenir el contagio y la expansión de la enfermedad.

De cara a una adecuada gestión del duelo por el fallecimiento de un ser querido, resulta muy importante para la ciudadanía volver a poder despedirse apropiadamente de sus seres queridos y recuperar, por tanto, los velatorios y las ceremonias de despedida, tal y como se venían realizando antes de esta crisis.

En este sentido, a propuesta de PANASEF, la Asociación Empresarial, de ámbito nacional, que representa y defiende los intereses comunes de las empresas prestadoras de servicios funerarios y de cementerios con el fin último de ofrecer el mejor servicio a los usuarios, y con la validación del Ministerio de Sanidad y de las Comunidades Autónomas, administraciones competentes en esta materia, se ha considerado necesario elaborar esta Especificación UNE con las medidas o requisitos que deberían cumplir los operadores del sector funerario, para generar confianza y tranquilidad en los usuarios que asistan a las instalaciones funerarias (tanatorios, velatorios y crematorios).

Esta Especificación UNE puede servir como herramienta para identificar y analizar los riesgos y las mejores prácticas en el servicio, en sus instalaciones y con su personal, para hacer frente al virus.

Esta Especificación UNE puede evolucionar con el fin de incluir nuevas medidas o una adaptación de las existentes, que mejoren su contenido y amplíen el campo de aplicación, cuando sea necesario para responder en todo momento, a las necesidades de los operadores de servicios funerarios.

El resultado constituye un ejemplo de colaboración público-privada, por la fusión de conocimiento y experiencia aportados, así como por la visión y confianza que tanto la Administración Pública como el propio sector funerario han depositado en la Normalización, como herramienta para contribuir a superar un reto como el actual.

La Asociación Española de Normalización, UNE, es la encargada de coordinar la elaboración de esta Especificación UNE, de acuerdo con su objeto de contribuir a la competitividad y seguridad de las empresas, sus productos, servicios y procesos; la protección de las personas, de los consumidores y del medio ambiente, la mejora del control de los riesgos empresariales, contribuyendo con ello a la consecución de la excelencia empresarial y al bienestar de la sociedad.

## **1 Objeto y campo de aplicación**

Este documento establece, sin perjuicio de la legislación vigente, requisitos y recomendaciones para los operadores de servicios funerarios (empresas de servicios funerarios y gestores de instalaciones funerarias, independientemente de su titularidad), con el objetivo de prevenir el riesgo de contagio por el virus SARS-CoV-2 en las zonas de acceso al público de sus instalaciones (tanatorios, crematorios y velatorios) y generar así confianza en el usuario.

## 2 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes:

### 2.1 SARS-CoV-2:

Virus de la familia de los coronavirus que puede causar infección en los seres humanos, produciendo la enfermedad COVID-19, cuya expansión mundial ha provocado la pandemia de 2020.

NOTA 1 Parece tener un origen zoonótico, es decir, que pasó de un huésped animal a uno humano.

### 2.2 COVID-19:

Enfermedad producida por el coronavirus SARS-CoV-2, un virus detectado por primera vez en diciembre de 2019.

NOTA 1 Los síntomas más comunes que provoca dicha enfermedad son: fiebre, tos y sensación de falta de aire. Otros síntomas pueden incluir: cansancio, dolores, secreción nasal, dolor de garganta o cabeza, diarrea, vómitos. Algunas personas pierden el sentido del olfato o del gusto.

[FUENTE: Ministerio de Sanidad, modificado]

### 2.3 riesgo:

Posibilidad de que una persona se contagie con el coronavirus SARS-CoV-2.

### 2.4 gestión del riesgo:

Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización en relación al riesgo.

[FUENTE: UNE-ISO 31000:2018] [1]

### 2.5 sala velatorio:

Sala adecuada para que los familiares y allegados del difunto lo velen.

[FUENTE: UNE-EN-15017, modificada] [2]

### 2.6 tanatorio:

Establecimiento funerario habilitado como lugar de etapa intermedia del cadáver entre el lugar de fallecimiento y el destino final, debidamente habilitado para la realización de las prácticas de acondicionamiento funerario y para la exposición y vela de los cadáveres.

[FUENTE: Guía de Consenso sobre Sanidad Mortuoria, modificada] [5]

### 2.7 crematorio:

Instalaciones compuestas por uno o varios hornos para la incineración de cadáveres, restos humanos, restos cadavéricos y restos óseos.

[FUENTE: Guía de Consenso sobre Sanidad Mortuoria]

### 2.8 sala de despedida:

Espacio destinado a que un número reducido de familiares y allegados puedan permanecer con el féretro/difunto para su última despedida.

NOTA Pueden hallarse en tanatorios y en crematorios y cementerios.

## **2.9 solución desinfectante:**

Geles hidroalcohólicos o desinfectantes con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad para la limpieza de manos.

# **3 Requisitos generales para el operador de servicios funerarios**

## **3.1 Generalidades**

Este documento pretende generar confianza al usuario y por tanto abarca aquellas instalaciones del operador en las que exista interacción con éste, centrándose en una serie de requisitos y recomendaciones relacionadas con la prestación del servicio, la información, las instalaciones y su equipamiento, así como con la limpieza.

En el presente capítulo se recogen medidas generales de aplicación a todas las instalaciones, que se completan con medidas específicas para cada espacio en los capítulos siguientes.

## **3.2 Compromiso con la gestión del riesgo**

El operador de servicios funerarios debe:

- a) Asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a evitarlo o minimizarlo. La gestión del riesgo debe formar parte de todos sus procesos, que deben estar coordinados entre sí.
- b) Elaborar un Plan para la Gestión del Riesgo por SARS-CoV-2 en las áreas de acceso público, sobre el resultado de la evaluación de riesgos, que detalle las medidas concretas que va a adoptar para reducir los riesgos de contagio del coronavirus SARS-CoV-2.

## **3.3 Plan para la gestión del riesgo por SARS-CoV-2**

El plan para la gestión del riesgo por SARS-CoV-2 en las áreas de acceso público, debe incluir los siguientes aspectos:

- a) justificación y objetivos;
- b) ámbito de aplicación;
- c) medidas para la evaluación del riesgo;
- d) proceso de planificación y priorización de actividades;
- e) plan de ejecución;
- f) proceso de seguimiento y evaluación del plan, incluyendo la supervisión del cumplimiento de las recomendaciones y pautas dictadas por las autoridades sanitarias, en relación a medidas especiales frente a la COVID-19, tanto por parte del personal como de usuarios, así como de las medidas adicionales contenidas en el plan de gestión del riesgo por SARS-CoV-2, resultante de la evaluación de riesgos;
- g) definición de las responsabilidades;

- h) definición de los recursos (materiales y humanos) necesarios, incluyendo en su caso, la determinación del uso de Equipos de Protección Individual (EPI) atendiendo a las necesidades derivadas de la evaluación de riesgos laborales u otros elementos de protección y sin perjuicio de lo establecido en este documento y en la legislación aplicable para la prevención de riesgos laborales;
- i) proceso para realizar cambios en el plan, si fuera necesario;
- j) protocolo de actuación, aplicable en el caso de que el personal o usuario muestre sintomatología compatible con la COVID-19, siguiendo en todo caso las directrices de prevención de riesgos laborales y autoridades sanitarias respectivamente, y considerando la revisión de los protocolos de limpieza y desinfección de las superficies potencialmente contaminadas.

### **3.4 Medidas de protección para el personal**

En relación con las medidas de protección para el personal, se recomienda tomar como referencia las Directrices de Buenas Prácticas en el sector de los servicios funerarios. Medidas para la prevención de contagios del SARS-CoV-2 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ministerio de Trabajo y Economía Social y Ministerio de Sanidad) [3].

### **3.5 Protocolo de limpieza y desinfección**

- a) El plan para la gestión del riesgo por SARS-CoV-2 en las áreas de acceso público debe establecer un protocolo de limpieza y desinfección de las instalaciones en función de la evaluación de riesgos, que contemple entre otros aspectos, las frecuencias, los productos, los procedimientos y los responsables.
- b) Debe quedar registro diario de las limpiezas realizadas en las instalaciones.
- c) Se deben utilizar desinfectantes como diluciones de lejía (1:50) recién preparada o cualquiera de los desinfectantes con actividad viricida autorizados y registrados por el Ministerio de Sanidad [6]. En el uso de ese producto se deben respetar las indicaciones de la etiqueta/ficha de seguridad del producto y las instrucciones del fabricante.
- d) Como regla general, se debe procurar el vaciado de papeleras y contenedores cuando alcancen dos tercios de su capacidad.
- e) Se debe garantizar la reposición continuada de la solución desinfectante en los dispensadores.
- f) En relación a la función de ventilación del sistema de climatización para ayudar a la renovación del aire,
  - Se debe atender a lo establecido por las administraciones competentes en cada momento en cuanto a su uso.
  - Se debe proceder a la limpieza y desinfección de los filtros de las máquinas de climatización siguiendo las indicaciones del fabricante y/o empresa mantenedora.
- g) En aquellas zonas de las instalaciones del operador funerario, donde se haya confirmado la presencia de SARS-CoV-2, se debe extremar la limpieza y desinfección en todos aquellos elementos que se consideren susceptibles de ser objeto de posible foco de contagio de coronavirus y se debe llevar a cabo adicionalmente una desinfección correctiva.



- Esta desinfección correctiva tiene por objetivo aplicar la sustancia desinfectante, que pueda acceder a zonas a las que los métodos de limpieza tradicionales no llegan.
- Se debe realizar a través de desinfección por nebulización ambiental, desinfección por pulverización, o pulverización por inducción electrostática.
- Se debe respetar el plazo de seguridad indicado según los productos utilizados y el modo de aplicación de los mismos durante el tratamiento.
- Una vez cumplido este plazo de seguridad se debe proceder a la ventilación de la instalación tratada, abriendo puertas y ventanas para renovar el aire. Tras la ventilación el espacio puede ser ocupado de nuevo.

### **3.6 Medidas generales de información**

- a) El operador debe disponer de los medios adecuados para informar con antelación, a los usuarios de las instalaciones, de las condiciones de acceso (horarios, aforos permitidos en salas velatorias y zonas comunes, etc.).
- b) El operador debería disponer de la información sobre las condiciones de acceso en su web y/o redes sociales (en caso de que existan).
- c) El operador debe poder asegurar (por ejemplo, vía correo electrónico o mensajes de texto, además de la cartelería existente en las instalaciones) que ha informado debidamente al contratante de los servicios funerarios de las medidas higiénico-sanitarias a seguir en las instalaciones, de la distancia de seguridad interpersonal a mantener y del aforo máximo de cada sala. Se debe instar a que el contratante informe a su vez a familiares y allegados de dichas medidas.
- d) Se debe colocar señalización o cartelería de forma visible en las áreas comunes y salas sobre:
  - Mantenimiento de la distancia de seguridad, instrucciones de seguridad, medidas de higiene básicas y medidas de protección que sean de aplicación según lo establecido en cada momento por las administraciones competentes.

NOTA 1 En el momento de publicación de esta Especificación, la distancia de seguridad establecida es de al menos 1 metro de distancia entre personas si se están utilizando equipos protección o barreras y de 2 metros en caso contrario. Se aconseja consultar en la página web del Ministerio de Sanidad, posibles actualizaciones que pudieran producirse con posterioridad.

NOTA 2 En relación con las medidas de protección, en el momento de publicación de esta Especificación, el uso de mascarilla es obligatorio en la vía pública, en espacios al aire libre y en cualquier espacio cerrado de uso público o que se encuentre abierto al público, siempre que no sea posible mantener una distancia de seguridad interpersonal de al menos dos metros. Es válido el uso de cualquier tipo de mascarilla, preferentemente higiénica y quirúrgica, que cubra nariz y boca. Se aconseja consultar en la página web del Ministerio de Sanidad, posibles actualizaciones que pudieran producirse con posterioridad sobre las medidas de protección.

- Indicación de abstenerse a acceder a las instalaciones para aquellas personas que muestren síntomas compatibles con la COVID-19. Se recomienda que en dicha información se especifiquen los síntomas más comunes de la enfermedad COVID-19.
- Aforos máximos permitidos en los distintos espacios en función de la legislación vigente aplicable en cada momento.

### **3.7 Requisitos generales de prestación del servicio**

- a) Se deben seguir las indicaciones de las administraciones competentes en materia de horarios y se recomienda el cierre nocturno de la instalación, en aquellas zonas donde tradicionalmente no se realice, para facilitar la limpieza tras el cierre y minimizar la contaminación por contacto y/o exposición al riesgo.
- b) Se debe velar por el respeto y cumplimiento de aforos en las instalaciones en función de lo establecido por las administraciones competentes en cada momento.
- c) Se debe velar por el respeto de las medidas de distanciamiento interpersonal y por el cumplimiento de las medidas de protección, tanto para los usuarios como para el personal y otras partes intervinientes en la prestación del servicio, exigibles en cada momento por las administraciones competentes.
- d) Se debería estar en disposición de poder suministrar mascarillas a los usuarios en caso de que éstos puntualmente lo requirieran.
- e) Se deben eliminar en la medida de lo posible objetos ornamentales y otros elementos no necesarios para la prestación del servicio (folletos, revistas, caramelos, bolígrafos, etc.).
- f) Los profesionales externos, que tengan que realizar trabajos dentro de las instalaciones (agentes de asistencia de compañías, operarios de otras funerarias, oficiantes, músicos, floristas, coches de acompañamiento, personal de cafetería, etc.) deben conocer y cumplir la normativa PRL en lo relativo a sus obligaciones concretas y/o los procedimientos aplicables en las instalaciones del operador.
- g) Para la entrega de cenizas, se debe cumplir lo establecido en el apartado 5.1.

## **4 Recepción y espacios de uso común**

### **4.1 Prestación del servicio e información**

- a) Se debe colocar de forma visible señalización, pantallas o cartelería con información sobre:
  - El nombre del fallecido, la sala en la que se encuentra, así como el horario y lugar de la ceremonia, completada con señalización direccional de las salas, siempre que la familia lo autorice.
  - Contenedor(es) diferenciado(s) para desechar pañuelos, mascarillas, guantes, etc. que deben estar situados en las zonas de mayor afluencia (acceso, salida, etc.).
  - Sentidos y espacios de tránsito de zonas comunes para minimizar los desplazamientos en el interior de las instalaciones.
  - Zonas restringidas o clausuradas temporalmente, si las hubiera.
  - Uso de ascensores, si los hubiera, indicando su utilización restringida a una sola persona a excepción de convivientes, personas que requieran ayuda en los desplazamientos o acompañantes de un menor.

- Sitios permitidos en bancos y/o sofás indicando el lugar a ocupar, con el fin de mantener las medidas de distanciamiento interpersonal. Dichas indicaciones se pueden materializar a través de marcas o colocación de pegatinas de color en el suelo o de carteles en los propios bancos.

b) El operador de servicios funerarios debe:

- Dirigir a familiares y allegados a las salas de velatorio, evitando en lo posible la utilización de zonas comunes.
- Velar por el correcto uso de los ascensores.
- Fomentar el uso preferente de las escaleras y establecer circuitos diferenciados de bajada y subida en la medida en que las instalaciones lo permitan.

#### **4.2 Instalaciones y equipamiento**

- a) Se debería evitar el accionamiento manual de las puertas de acceso y si fuera posible, se recomienda que éstas permanezcan abiertas.
- b) Preferiblemente, siempre que el acceso disponga de dos o más puertas, se debe establecer un uso diferenciado para la entrada y la salida, reduciendo así el riesgo de formación de aglomeraciones.
- c) Se recomienda el uso de pediluvios o alfombras desinfectantes en los principales accesos a las instalaciones siempre que su utilización no obstaculice o genere otro tipo de riesgo (deslizamientos o similar).
- d) Se deben instalar dispensadores de solución desinfectante en los puntos de acceso y de paso más habituales, en lugar visible y señalizado.
- e) Con respecto de los aseos de uso común:
  - Deben estar dotados con dispensadores de jabón y preferentemente de papel de secado.
  - Se debe garantizar la reposición continuada de consumibles.
  - Si se puede garantizar la intimidad de los usuarios, se recomienda dejar las puertas abiertas para que, tras el lavado de manos, no sea necesario tocar los tiradores. En caso contrario, se debe instalar a la entrada/salida del aseo un dispensador de solución desinfectante, en lugar visible y señalizado.
- f) Se debe disponer de papeleras, preferiblemente cerradas de accionamiento no manual.
- g) Se recomienda minimizar el mobiliario de las zonas comunes.
- h) Se debe fomentar el mantenimiento de la distancia de seguridad (mediante indicaciones en el suelo, cintas de separación, etc.).
- i) En la recepción, se debe proceder a la instalación de elementos físicos de separación, como mamparas de protección, cuando la distancia de seguridad no se pueda garantizar.

- j) La entrega y recepción de documentación (certificados de defunción, fotocopias etc.), se debe llevar a cabo mediante bandejas, que se deben desinfectar regularmente.
- k) Se debe instalar un contenedor diferenciado con tapa y apertura no manual, para desechar pañuelos, mascarillas y/o guantes, en aquella zona de mayor tránsito (acceso, salida, etc.).

NOTA Dichos residuos pueden ser tratados por el operador de servicios funerarios como residuos del grupo 1 o del grupo 2.

### **4.3 Limpieza**

- a) Se debe proceder al menos dos veces al día (una de ellas al inicio o al final de la jornada) a la limpieza y desinfección de la recepción y del resto de espacios de uso común, incluyendo al menos los siguientes elementos:
  - mostradores,
  - mamparas de protección,
  - mobiliario (incluidas sillas, mesas, bancos, etc.),
  - bandejas,
  - equipos informáticos (pantallas táctiles, teclados, etc.), teléfonos de uso común y sistemas de pago (TPV) si procede,
  - cualquier elemento susceptible de manipulación, especialmente aquellos utilizados por más de un trabajador/usuario,
  - superficies con alto nivel de contacto incluyendo puertas, interruptores, barandillas, pomos, dispensadores, etc.
  - contenedores y papeleras.
- b) Se deben ventilar los espacios cerrados periódicamente durante un tiempo mínimo de 5 minutos y siempre antes de su apertura.
- c) Debe realizarse una limpieza de los aseos con la periodicidad indicada por las administraciones competentes, teniendo en cuenta el horario de apertura y características de las instalaciones, así como la intensidad de uso de las mismas.

## **5 Oficina de atención a las familias**

### **5.1 Prestación del servicio e información**

- a) Se debe poder ofrecer a los usuarios la posibilidad de contratar la mayoría de los servicios de forma telemática no presencial.

- b) En los casos en que sea necesario gestionar los trámites de forma presencial, se recomienda habilitar un sistema de cita previa para evitar la confluencia de usuarios en las instalaciones. A tal efecto, se debe promover el uso de medios o herramientas telemáticas.
- c) Solo debe atenderse a una persona a la vez, salvo que la oficina permita mantener las distancias de seguridad vigentes y garantizar la seguridad para el personal y el usuario.
- d) Se debe evitar siempre el contacto físico con la persona atendida, no debiéndose estrechar la mano, dar abrazos y cualquier contacto personal.
- e) El pago de los servicios debe realizarse preferentemente mediante transferencia bancaria, domiciliación o tarjeta de crédito/débito dotada de sistema *contactless*.
- f) En caso de transacciones en metálico, se debe disponer de una solución desinfectante en zonas próximas al punto de transacción, en lugar visible y señalizado, para la higiene de manos del personal y del público, inmediatamente después del contacto con el dinero en efectivo.

## **5.2 Instalaciones y equipamiento**

- a) Cuando la distancia de seguridad no se pueda garantizar, se deben instalar elementos físicos de separación, como mamparas de protección.
- b) Se debe disponer de un dispensador de solución desinfectante en lugar visible y señalizado.
- c) De forma general, se debe evitar el uso de cualquier material promocional en papel (catálogos, folletos informativos, etc.) priorizando los medios online.

## **5.3 Limpieza**

- a) Se debe proceder al menos dos veces al día (una de ellas al inicio o al final de la jornada) a la limpieza y desinfección de la oficina, incluyendo al menos los siguientes elementos:
  - mostradores,
  - mamparas de protección,
  - mobiliario (incluidas sillas, mesas, bancos, etc.),
  - bandejas,
  - equipos informáticos (pantallas táctiles, teclados, etc.), teléfonos de uso común y sistemas de pago (TPV) si procede,
  - cualquier elemento susceptible de manipulación, especialmente aquellos utilizados por más de un trabajador/usuario,
  - y especialmente las superficies con alto nivel de contacto incluyendo puertas, interruptores, barandillas, pomos, dispensadores, papeleras, etc.

- b) En caso de utilizar algún catálogo en papel, éstos deben ser desinfectados después de cada uso con viricidas adecuados.
- c) Al finalizar la atención de cada usuario, se debería al menos desinfectar la mesa, los brazos de sillas y cualquier otro elemento susceptible de ser contaminado.
- d) Se recomienda dejar la puerta abierta tras cada visita, para facilitar la ventilación de la oficina.

## 6 Salas de velatorio

### 6.1 Prestación del servicio e información

Se debe establecer un intervalo de tiempo suficiente entre velatorios consecutivos, que permita las labores de limpieza y desinfección de las salas.

### 6.2 Instalaciones y equipamiento

- a) Se debe simplificar la decoración y reducir la utilización de textiles (cojines, etc.) en la medida de lo posible.
- b) En caso de contar con aseos, estos deben estar equipados con dispensadores de jabón y preferentemente papel de secado. Se debe garantizar la reposición continuada de consumibles.
- c) Se debe colocar al menos una papelera, preferiblemente cerrada de accionamiento no manual, bien en la sala o en el aseo.
- d) Se debe evitar la distribución de cualquier elemento en formato papel (libros de visita, de condolencias, recordatorios, etc.), pudiendo ser sustituidos en la medida de lo posible por formatos *online*.
- e) En el caso de que la sala disponga de minibar, se debe asegurar la reposición de sus artículos debidamente desinfectados entre velatorio y velatorio.
- f) Si es posible, se deben mantener las puertas abiertas, evitando el contacto por parte del usuario, con tiradores de apertura en cada visita.

### 6.3 Limpieza

- a) La sala debe ser limpiada y desinfectada tras cada servicio. La frecuencia de la limpieza debe estar condicionada a la afluencia de usuarios.
- b) Se debe ventilar cada sala tras cada velatorio durante un tiempo mínimo de 10 min.
- c) Se debe proceder a la limpieza y desinfección de suelos, cristales, mobiliario (mesas, sillas, etc.), armarios, percheros y puntos de alto nivel de contacto (pomos, grifos, interruptores, pasamanos, teléfonos, etc.) entre cada servicio.

- d) La limpieza del velatorio debe incluir la limpieza y desinfección de los aseos si los hubiera y se recomienda incorporar una cinta higienizante en el inodoro.
- e) En caso de contar con un minibar, se debe asegurar la desinfección de éste y de su contenido entre cada servicio. Si no resultase posible desinfectar los artículos del minibar, se debe proceder a su retirada y posterior cuarentena.
- f) En la medida de lo posible, se debe realizar una limpieza de repaso (no exhaustiva, que incluya el vaciado de papeleras y la retirada de enseres) durante la estancia de la familia en la sala.

## **7 Servicios de restauración**

### **7.1 Cafetería/restaurante**

#### **7.1.1 Prestación del servicio e información**

El espacio de cafetería/restaurante, bien sea gestionado directamente por el operador o bien subcontratado a un tercero, debe cumplir los requisitos establecidos en este documento.

- a) La disposición de las mesas y su mobiliario debe garantizar el aforo permitido y la posibilidad de mantener las distancias de seguridad interpersonal exigidas en cada momento por la administración competente.
- b) Se debe fomentar el pago con tarjeta u otros medios electrónicos, preferiblemente, *contactless*.
- c) Se debe priorizar el uso de mantelería de un solo uso.
- d) Se deben eliminar los productos de autoservicio priorizando los de monodosis.
- e) Se deben evitar cartas de uso común y utilizar cartas digitalizadas, pizarras, carteles, etc. para informar de los servicios disponibles.

#### **7.1.2 Instalaciones y equipamiento**

- a) Se debe contar con solución desinfectante en zonas accesibles al público, al menos a la entrada a la zona de servicio, en lugar visible y señalizado. Se debe instar a los clientes a desinfectarse las manos al entrar.
- b) Se debe fomentar el mantenimiento de la distancia de seguridad (mediante indicaciones en el suelo, cintas de separación, etc.).
- d) Las papeleras donde se depositen elementos de protección desechados y el papel y/o las bayetas utilizadas para la limpieza, deben ser de accionamiento no manual y con tapa.
- e) Si es posible, se deben mantener las puertas abiertas, evitando el contacto por parte del usuario con tiradores de apertura.

### 7.1.3 Limpieza

- a) El establecimiento debe contar con un plan de limpieza y desinfección de las instalaciones y elementos presentes en las mismas, contando con un registro de las actividades realizadas.
- b) Se debe establecer la forma de controlar que el usuario no haga uso arbitrario de mesas y sillas, con el fin de que dicho equipamiento pueda ser desinfectado tras cada servicio.
- c) Se debe ventilar periódicamente las zonas de servicio al público.
- d) Las bayetas y estropajos deben mantenerse higienizadas en todo momento y cambiarse periódicamente, priorizando el papel de un solo uso o bayetas desechables.

NOTA En materia de restauración, la Especificación UNE 066-5:2020 [4], proporciona directrices y recomendaciones para la prevención de contagios por el coronavirus SARS-CoV-2.

## 7.2 Servicio de catering en sala

### 7.2.1 Prestación del servicio e información

- a) Tanto en la preparación como en la entrega del servicio de catering en sala se deben respetar las medidas higiénicas correspondientes.
- b) Se debe proceder al lavado de manos o uso de solución desinfectante antes de proceder a manipular los productos previamente a su entrega y disposición en sala.
- c) Se debe informar a los usuarios de los horarios de entrega del servicio de catering en sala.

### 7.2.2 Instalaciones y equipamiento

- a) Se debe priorizar el uso de mantelería de un solo uso y monodosis.
- b) Se debe evitar el uso de elementos publicitarios.

### 7.2.3 Limpieza

Se deben desinfectar tras cada uso los elementos no desechables del servicio (carros, equipos, etc.).

## 7.3 Máquinas de vending

### 7.3.1 Prestación del servicio e información

- a) Se debe disponer de un dispensador de solución desinfectante en una zona cercana a la máquina dispensadora.
- b) Se recomienda si es posible habilitar el pago con tarjeta de crédito/débito y la función *contactless* en las máquinas.
- c) Se recomienda la posibilidad de utilizar estas máquinas como dispensadoras de elementos de protección individual (por ejemplo, mascarillas) y colocarlas a la entrada de las instalaciones.



- d) Se debe informar sobre las medidas preventivas a aplicar, como uso de guantes o, preferentemente, desinfección de manos antes y después de accionar la máquina o retirar productos de la bandeja o cajón.

### **7.3.2 Limpieza**

Se debe proceder a la desinfección periódica de las máquinas al menos dos veces al día, con especial incidencia en los puntos de contacto directo con el usuario (pantalla, botoneras, recogida producto, etc.).

## **8 Sala de ceremonias**

### **8.1 Prestación del servicio e información**

- a) La organización del tránsito de personas y la distribución de espacios debe adaptarse, cuando sea necesario, con el objetivo de garantizar el mantenimiento de las distancias de seguridad interpersonal exigidas en cada momento por la administración competente.
- b) Se debe establecer un criterio de entrada y salida en la sala para los oficiantes, músicos, asistentes, etc. que debe ser debidamente indicado y comunicado. El oficiante o personal de protocolo debe explicar a los usuarios el criterio y pautas a seguir.
- c) Se recomienda velar por que no accedan asistentes al atril.
- d) En cuanto a las ceremonias de despedida (independientemente de la religión), se debe aplicar la legislación vigente.
- e) Se debe limitar al menor tiempo posible la duración de los encuentros o celebraciones.

### **8.2 Instalaciones y equipamiento**

- a) En relación a los bancos de la sala de ceremonias, se debe indicar el sitio que puede ser ocupado por el usuario, con el fin de mantener las medidas de distanciamiento interpersonal. Dichas indicaciones se pueden materializar a través de marcas o colocación de pegatinas de color en el suelo, de carteles en los propios bancos o por cualquier otro medio.
- b) Se debe evitar hacer entrega de estampas, recordatorios, flores del recuerdo, en formato físico, procurando sustituirlos por formatos digitales en su caso.
- c) Se debe evitar que el usuario entre en contacto con los elementos ornamentales de la sala y otros elementos (control de la climatización, tiradores, pomos, etc.).

### **8.3 Limpieza**

- a) Se deben ventilar los espacios cerrados periódicamente durante un tiempo mínimo de 5 minutos y siempre antes del inicio de cada ceremonia.
- b) Se debe limpiar y desinfectar la sala de ceremonias al finalizar cada uso, incluyendo bancos, atril, y elementos con alto nivel de contacto (pomos, interruptores, etc.).

## **9 Sala de despedida**

### **9.1 Instalaciones y equipamiento**

- a) En función de las características de la sala, ésta puede o no disponer de separador entre el difunto y la familia.
- b) Se debe evitar el contacto con los elementos ornamentales de la sala y otros elementos de alto nivel de contacto (sistema de climatización, tiradores, pomos, etc.).

### **9.2 Limpieza**

- a) Se debe limpiar y desinfectar la sala de despedida al finalizar cada uso.
- b) La limpieza y desinfección deben incluir bancos y elementos de alto nivel de contacto (pomos, interruptores, etc.).

## **10 Espacios para la inhumación de cenizas en tanatorios**

### **10.1 Prestación del servicio e información**

La organización de la circulación de personas y la distribución de espacios debe adaptarse, cuando sea necesario, con el objetivo de garantizar el mantenimiento las distancias de seguridad interpersonal exigidas en cada momento por la administración competente.

### **10.2 Instalaciones y equipamiento**

El tamaño de la comitiva para inhumaciones en dichos espacios debe ajustarse al número de personas permitidas, en función de la legislación vigente aplicable en cada momento, sin contar el oficiante.

### **10.3 Limpieza**

Se debe proceder a la limpieza de estos espacios, adecuándola a su uso y condiciones.

## **11 Bibliografía**

- [1] UNE-ISO 31000:2018, Gestión del riesgo. Directrices.
- [2] UNE-EN 15017 Servicios Funerarios. Requisitos.
- [3] Ministerio de Sanidad (Mayo 2020) - Directrices de Buenas Prácticas en el sector de los servicios funerarios Medidas para la prevención de contagios del SARS-CoV-2 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo  
<https://www.insst.es/documents/94886/715218/Directrices+de+buenas+pr%C3%A1cticas+en+el+Sector+Servicios+Funerarios/51965441-e6e7-4e6a-b5b7-83d78e828d3c>

- [4] Especificación UNE 066-5:2020, Medidas para la reducción de contagios por el coronavirus SARS-CoV-2 Parte 5: Servicios de restauración. Directrices y recomendaciones  
<https://www.une.org/la-asociacion/sala-de-informacion-une/noticias/directrices-para-un-turismo-seguro>
- [5] Guía de Consenso sobre Sanidad Mortuoria (2018).
- [6] Ministerio de Sanidad. Listado de productos viricidas autorizados en España:  
[https://www.mschs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado\\_virucidas.pdf](https://www.mschs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf)

**En el momento de publicación de la presente especificación, existen las siguientes referencias legislativas publicadas en el Boletín Oficial del Estado, aplicables a los servicios funerarios:**

- Orden SND/298/2020, de 29 de marzo, por la que se establecen medidas excepcionales en relación con los velatorios y ceremonias fúnebres para limitar la propagación y el contagio por el COVID-19  
<https://www.boe.es/boe/dias/2020/03/30/pdfs/BOE-A-2020-4173.pdf>
- Orden SND/386/2020, de 3 de mayo, por la que se flexibilizan determinadas restricciones sociales y se determinan las condiciones de desarrollo de la actividad de comercio minorista y de prestación de servicios, así como de las actividades de hostelería y restauración en los territorios menos afectados por la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.  
<https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/03/pdfs/BOE-A-2020-4791.pdf>
- Orden SND/388/2020, de 3 de mayo, por la que se establecen las condiciones para la apertura al público de determinados comercios y servicios, y la apertura de archivos, así como para la práctica del deporte profesional y federado. <https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/03/pdfs/BOE-A-2020-4793.pdf>
- Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad. <https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/09/pdfs/BOE-A-2020-4911.pdf>
- Orden SND/440/2020, de 23 de mayo, por la que se modifican diversas órdenes para una mejor gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 en aplicación del Plan para la transición hacia una nueva normalidad. <https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/23/pdfs/BOE-A-2020-5265.pdf>
- Orden SND/458/2020, de 30 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 3 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.  
<https://www.boe.es/boe/dias/2020/05/30/pdfs/BOE-A-2020-5469.pdf>

**En el contexto COVID-19, los siguientes enlaces pueden ser de utilidad para los operadores funerarios en las siguientes materias:**

#### **HIGIENE Y DESINFECCIÓN**

<https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/desinfeccion-superficies-espacios-coronavirus>

[https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Medidas\\_higienicas\\_COVID-19.pdf](https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Medidas_higienicas_COVID-19.pdf)

#### **MODELOS DE INFOGRAFÍAS**

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/ciudadania.htm>

#### **INFORMACIÓN DE UTILIDAD PARA EMPRESAS, PROFESIONALES Y CIUDADANOS**

<https://www.isciii.es/QueHacemos/Servicios/Biblioteca/Paginas/Gu%C3%ADa-COVID-19.-Informaci%C3%B3n-para-ciudadanos.aspx>

Para información relacionada con el desarrollo de las normas contacte con:

Asociación Española de Normalización  
Génova, 6  
28004 MADRID-España  
Tel.: 915 294 900  
info@une.org  
www.une.org

Para información relacionada con la venta y distribución de las normas contacte con:

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.  
Tel.: 914 326 000  
normas@aenor.com  
www.aenor.com



organismo de normalización español en:

