

**COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DE SANTANDER:  
SEDES BUCARAMANGA PRINCIPAL Y SEDE CENTRO, PIEDECUESTA,  
SAN GIL, SOCORRO Y AGUACHICA**

**COMUNICADO OFICIAL SEPTIEMBRE 16 DE 2020**

Con el propósito de asesorar e informar, y conscientes de nuestra responsabilidad y compromiso de acompañarlos frente a la pérdida de un ser querido, comunicamos a las familias usuarias de nuestros servicios y a la comunidad en general sobre los protocolos que estamos adoptando, frente a las circunstancias generadas por el Virus Covid-19, los cuales acatan las medidas emitidas por el Ministerio de Salud y las distintas autoridades del orden nacional, departamental y municipal. Son de carácter transitorio y en caso que se presente algún cambio, se estará informando oportunamente:

**1. PROTOCOLO PARA ATENCIÓN EN SALAS DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DE SANTANDER**

- **Planificación y coordinación del servicio:** en caso de requerirse de manera presencial la planificación y coordinación del homenaje de un ser querido fallecido, se autoriza a la familia el ingreso de máximo 2 personas a la oficina del coordinador de homenajes para dicho fin.
- **Horarios de salas para velación:** será permitido el ingreso y estadía de visitantes a las salas de velación entre las 8 a.m. y las 8 p.m. en las sedes de Bucaramanga y Socorro. En Aguachica y Piedecuesta es de 8 a.m. a 6 p.m. En San Gil será de 8 a.m. a 6 p.m. y con máximo 6 horas de velación, según disposición de la alcaldía.
- **Visitantes o asistentes a salas de velación:** se permite el ingreso de las personas más allegadas al ser querido fallecido, hasta 8 acompañantes por homenaje para todas las sedes, a excepción de San Gil donde dadas las disposiciones de la alcaldía se permiten 6 personas. Se sugiere a las familias no hacer partícipes de los eventos exequiales a los niños, adultos mayores y otras personas que por su estado de salud y/o preexistencias puedan tener alto riesgo de adquirir el virus. En todo caso se seguirán los lineamientos establecidos por el gobierno.
- **Autoaislamiento social:** para el ingreso a la sede de Homenajes se tomará la temperatura de los visitantes, se desinfectarán con alcohol los zapatos y se debe hacer uso del tapabocas de manera permanente. Al ingresar y al retirarse de la sede, se debe hacer uso del alcohol y del gel antibacterial que se suministra en la entrada y salida, aplicándolo sobre las manos y frotando repetidamente para desinfectarlas. Mantener distancia física de las otras personas, tanto dentro de la sede, como en la espera para ingresar. recomendamos que las personas expresen su solidaridad y afecto, preferiblemente sin contacto físico. Cada sala cuenta con pantallas táctiles en las cuales podrá hacer videoconferencias con familiares y allegados vía Skype o Google Hangouts. La familia y allegados pueden usar la velación virtual y el libro de condolencias, estos son medios digitales para acompañar el homenaje en sala y expresar condolencias, enviar flores y velas digitales, todo sin costo alguno. Si desea utilizar estos servicios, por favor ingresar la página web [www.bucaramanga.losolivos.co](http://www.bucaramanga.losolivos.co) y siga las instrucciones.
- **Ceremonias religiosas:** las misas o celebraciones religiosas serán realizadas en los cementerios, si estos así lo disponen bajo sus normas. En general se seguirán las recomendaciones emitidas por el gobierno y cada diócesis o las iglesias diferentes a la católica. Realizaremos la Eucaristía virtual a través de Facebook Live, los lunes a las 5 p.m.
- **Apoyo al duelo:** por el tiempo que dure la restricción no se realizarán encuentros presenciales para el apoyo al duelo, ni misas de mes o aniversario. Prestaremos acompañamiento psicológico telefónico por la pérdida de un ser querido: lunes a viernes de 8 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 5 p.m., **marque el 316 577 0751**. Si se trata de una emergencia márenos en el momento que lo requiera. Realizaremos taller virtual a través de Facebook Live u otra plataforma, y la invitación le llegará oportunamente a las familias que perdieron un ser querido o a la comunidad en general según el caso por diferentes medios.
- **Inhumaciones y cremaciones:** se realizarán bajo las normas establecidas por el gobierno Nacional y local, en los horarios y bajo los procedimientos que tengan estipulados los cementerios.

**2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL**

- Recomendamos no hacer presencia innecesaria en las sedes funerarias. Reducir el tiempo de las visitas. Lavarse las manos o aplicarse gel al ingreso y salida de la funeraria y cada 3 horas. Usar siempre el tapabocas. No generar pánico y favorecer el autoaislamiento social.
- Todas nuestras salas cuentan con las medidas de protección dispuestas por las autoridades.
- En caso de requerir más asesoría por favor comunicarse a nuestras líneas gratuitas de atención al cliente 018000 182668 o Movistar #668, Claro y Tigo #678 o a los teléfonos: 315 740 9959 - 323 276 3770.
- En Caso de fallecimiento por COVID-19 se deben aplicar estrictamente los protocolos y lineamientos dados por las entidades gubernamentales y las organizaciones de salud. En todo caso las entidades de salud (EPS, IPS) son las responsables de informar a las familias cuando el fallecimiento es confirmado, sospecho o probable en relación con Covid-19 (Ver documento del Ministerio de Salud y Protección Social, Orientaciones para el manejo, traslado y disposición final de cadáveres por SARS-CoV-(COVID-19) - Versión05).

Las solicitudes de afiliación a nuestros planes exequiales o reporte de novedades: para clientes individuales: 315 731 9946; para clientes empresariales: 315 499 4992 o para preguntas sobre cómo pagar la cuota mensual del plan exequial: 316 457 4343 - 317 365 6167 - 315 507 1098 - 317 505 2198. En todo caso puede enviar un correo a: [contactenosbucaramanga@losolivos.co](mailto:contactenosbucaramanga@losolivos.co)

**AGRADECEMOS SU COMPRENSIÓN Y COLABORACIÓN**