

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

COMUNICADO OFICIAL SEPTIEMBRE 01 DE 2022

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:** para la coordinación del homenaje de un ser querido fallecido, se autoriza a la familia el ingreso de máximo 3 personas a la oficina del coordinador de homenajes.
- **Horarios de salas para velación:** será permitido el ingreso y estadía de visitantes a las salas de velación entre las 7 a.m. y las 10 p.m. en la sede Cabecera de Bucaramanga. En la sede centro de Bucaramanga y Piedecuesta es de 8 a.m. a 9 p.m. En la sede del Socorro de 8 a.m. a 9 p.m. En Aguachica es de 8 a.m. a 12 a.m. En San Gil será de 8 a.m. a 6 p.m.
- **Visitantes o asistentes a salas de velación:** se sugiere a las familias no hacer participes 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 sugerimos hacer uso del tapabocas de manera permanente. Al ingresar se debe hacer uso del alcohol y del gel antibacterial que se suministra, aplicándolo sobre las manos y frotando repetidamente para desinfectarlas. Debemos mantener la distancia física dentro de la sede.
- **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.
- **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.
- **Apoyo al duelo:** 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. Realizamos un taller virtual para apoyo del duelo a través de Facebook Live el último jueves de cada mes; también ofrecemos la Eucaristía virtual por Facebook Live, los lunes a las 5 p.m. La invitación de estas actividades llegará oportunamente a las familias que perdieron un ser querido o a la comunidad en general, por diferentes medios.
En nuestro sitio web bucaramanga.losolivos.co y en la landing de apoyo al duelo, la familia puede acceder a diferentes herramientas y ayudas relacionadas con el manejo del duelo experimentado por la pérdida de un ser querido.
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 virtuales, todo sin costo alguno. Si desea utilizar estos servicios, puede ingresar al sitio web bucaramanga.losolivos.co y seguir las instrucciones.

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 ingresar a la funeraria. 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 01 8000 182 668 o Movistar, Claro y Tigo #569 o a los teléfonos: 315 740 9959 - 323 276 3770.
- En Caso de fallecimiento por COVID-19 se deben aplicar 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 documentos del Ministerio de Salud y Protección Social, para el manejo, traslado y disposición final de cadáveres por SARS-CoV-(COVID-19)).

AGRADECEMOS SU COMPRENSIÓN Y COLABORACIÓN