PARQUE DE LA ESPERANZA
PARQUE CEMENTERIO

REGLAMENTO INTERNO

ASOCIACIÓN CIVIL SAN JUAN BAUTISTA CEMENTERIO PARQUE DE LA ESPERANZA

ASOCIACIÓN CIVIL SAN JUAN BAUTISTA CEMENTERIO PARQUE DE LA ESPERANZA REGLAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1°.- ASOCIACIÓN CIVIL SAN JUAN BAUTISTA, llamada en adelante LA ASOCIACIÓN, es una persona jurídica de derecho privado creada sin fines de lucro, propietaria del Cementerio Parque de la Esperanza, Av. José Olaya cuarta cuadra s/n, distrito de Cerro Colorado, Provincia y Departamento Arequipa, en adelante EL CAMPOSANTO; siendo uno de sus fines realizar la labor sagrada de inhumar, que por su naturaleza comprende Servicios de Velatorio, Sepelio, exhumaciones, reducciones, traslados y afines; resaltando el carácter sagrado del camposanto y los demás normas que señalan sus estatutos.

Art. 2°.- LA ASOCIACIÓN, como propietaria de EL CAMPOSANTO, elabora el presente Reglamento Interno según lo dispuesto en sus estatutos, la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios No. 26298 (Art. 11º) y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo No. 03-94-SA (Art. 10º inciso c); y las demás normas legales que le sean aplicables.

Art. 3°.- El presente Reglamento Interno establece las normas que regulan el funcionamiento, las actividades y servicios de EL CAMPOSANTO, las que son de aplicación para todos los clientes, usuarios y visitantes. LA ASOCIACIÓN es la encargada de cumplir y hacer cumplir sus disposiciones y está facultada para modificarlo sin previo aviso, debiendo solo comunicarlo por escrito a la autoridad de salud correspondiente.

Art. 4°.- El horario de atención de EL CAMPOSANTO es de lunes a domingo 08.00 horas hasta las 17.00 horas.

Art. 5°.- El horario de atención de los velatorios de EL CAMPOSANTO es de lunes a domingo desde las 8:30 horas hasta las 23:00 horas y su uso se rige por su propio reglamento y tarifas vigentes.

Art. 6°.- Todo lo indicado en el presente Reglamento Interno, será de aplicación y cumplimiento obligatorio para los clientes, visitantes y el(los) Cotitular(es) del Contrato de Cesión de Uso de Sepultura.

CAPÍTULO II
RESPONSABILIDADES DE LA ASOCIACION

Art. 7°.- EL CAMPOSANTO podrá incorporar nuevos servicios, tipos o características de sepulturas de acuerdo con el desarrollo de sus actividades dentro del marco legal vigente.

Art. 8°.- LA ASOCIACION asigna como responsable de EL CAMPOSANTO a un Administrador de Camposanto, quién se sujetará al cumplimiento de todas las obligaciones y disposiciones legales estipuladas en el Capítulo I del presente Reglamento.

Art. 9°.- Son responsabilidades del Administrador de Camposanto:

a) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del presente Reglamento Interno, las de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios y su Reglamento.

b) Mantener el ornato, limpieza, iluminación y seguridad de sus instalaciones.

c) Respetar y hacer respetar el horario de atención.

d) Vigilar que no se realicen actividades incompatibles con la sacralidad, la tranquilidad, la paz, el decoro, las buenas costumbres y el respeto o reverencia inherente al ambiente de este tipo de recintos.

e) Brindar los servicios en la forma, día y hora pactados, garantizando que se realicen; salvo que medien problemas externos y/o causas de fuerza mayor ajenos al propio manejo de LA ASOCIACION.

f) Proporcionar información a los organismos y autoridades competentes que lo soliciten.

g) Mantener actualizados, los registros de:
1. Inhumaciones y ubicación de las sepulturas.
2. Exhumaciones, cremaciones, reducciones y traslados.
3. Cesiones de uso de sepulturas permanentes o temporales y cesiones de posición contractual.
4. Fallecidos a causa de una enfermedad de declaración obligatoria.

h) Mantener actualizados, los archivos de:
1. Certificados de Cesión de Uso de Sepulturas.
2. Cesiones de Posición Contractual.
3. Planos de las construcciones.

i) Asegurar la atención de las inhumaciones programadas.

j) Atender al público en el área de su competencia.

k) Dictar normas y ejecutar acciones que permitan la normal operación de EL CAMPOSANTO, mantener el orden público y la seguridad interna.

l) Velar por que las condiciones de salubridad de las instalaciones no afecten a los visitantes y su personal operativo.

m) Velar por que el personal brinde un trato adecuado a los deudos y a los visitantes.

n) En casos de emergencia, deberá ejecutar acciones específicas para mantener activa la operación y la atención de los servicios de EL CAMPOSANTO, en concordancia con las normas vigentes.

Art. 10°.- LA ASOCIACIÓN asigna como responsabilidades de los trabajadores las siguientes:

a) Respetar las disposiciones y normas civiles que sean aplicables, así como las del presente Reglamento Interno.

b) Guardar el decoro y recogimiento que se debe observar en este tipo de instalaciones.

c) Observar y cumplir las disposiciones del Administrador en EL CAMPOSANTO.

d) Tener una conducta de ayuda, orientación y servicio con todos los visitantes y público en general.

Art. 11°.- LA ASOCIACIÓN regulará la forma en que serán adquiridas y utilizadas las flores y cualquier otro artículo propio de la actividad sagrada que se realiza en EL CAMPOSANTO.

CAPÍTULO III
LA CESIÓN DE USO DE SEPULTURAS Y SU RÉGIMEN

Art. 12°.- Del Contrato:

a) El cliente tiene dos modalidades de pago por una cesión de sepultura: Al contado o en cuotas. Estas dos modalidades están amparadas con un Contrato de Cesión de Uso Perpetuo de Sepultura que otorga derechos y exige obligaciones al cliente.

b) LA ASOCIACION posee la administración total y exclusiva sobre las sepulturas otorgadas, y en virtud del Contrato acepta destinar un espacio físico denominado sepultura, para la inhumación de los restos mortales del cliente o sus beneficiarios, no pudiéndose realizar cualquier transacción o negocio que contravenga las disposiciones del Contrato y del presente Reglamento Interno.

Art. 13°.- De las sepulturas:

a) EL CAMPOSANTO ofrece diferentes tipos de sepulturas para la inhumación de restos humanos y cenizas: sepulturas bajo tierra, mausoleos, nichos, osarios, cinerarios, columbarios, jardineras y otros. Cada tipo de sepultura tiene medidas máximas permitidas, las cuales se encuentran detalladas en el Contrato de Cesión de Uso de Sepultura suscrito por el cliente, el Art. 22 del presente reglamento y en el formato de autorización de uso de Sepultura (AOS) que se firma durante la coordinación de sepelio.

b) Si un féretro excede las medidas máximas se aplicará lo estipulado en el Art. 22

c) EL CAMPOSANTO, puede contar con un sector de sepulturas y/o nichos para niños de 0 a 7 años (párvulos y parvulitos), cuyas medidas se especifican en el Art. 22. En caso excedan la edad o el tamaño máximo permitido, se inhumarán en sepulturas de tamaño estándar para adultos.

d) Sólo podrá darse sepultura a un cuerpo en cada nivel o nicho, con excepción de los cinerarios o reducciones, siempre y cuando el volumen de los restos no exceda la capacidad de la sepultura según lo establecido por LA ASOCIACIÓN.

Art. 14°.- De los Servicios de Sepelio

a) Definición: Comprenden el proceso de apertura, acondicionamiento del espacio y cierre de la sepultura.

b) LA ASOCIACIÓN brinda el servicio de sepelio que se encuentra detallado en la "Autorización de Ocupación de Sepultura" o en el "Contrato de Servicio de Sepelio".

c) Antes de la inhumación el cliente deberá pagar el servicio de sepelio al precio de lista vigente y al tipo de sepultura contratada. Dicho servicio deberá ser pagado cada vez que se requiera inhumar a un beneficiario.

d) Terminada la ceremonia de sepelio es responsabilidad de los asistentes colocar los desechos (botellas de agua y pañuelos) en el contenedor más cercano a la sepultura.

Art. 15°.- De las lápidas:

a) Las lápidas, con diseño, tipo y medidas específicas, son proporcionadas e instaladas exclusivamente por LA ASOCIACION, por tanto, no se permite la instalación o uso de otras lápidas.

b) LA ASOCIACION se reserva el derecho de modificar el diseño y/o materiales de la lápida sin necesidad de aviso previo y de retirar cualquier adorno, inscripción, artículo o lápida instalada sin su autorización.

c) LA ASOCIACION requiere que la "Autorización de Ocupación de Sepultura" (AOS) esté debidamente llenada y firmada por las partes, quienes aceptan todas las normas indicadas en la misma, referente al uso de lápidas. Corresponde al cliente el verificar la correcta ortografía y exactitud de los datos contenidos en la Autorización de Ocupación de Sepultura. De no hacerse ninguna observación, en la lápida definitiva se colocarán los mismos datos. Si después de haber colocado la lápida definitiva, el cliente o familiar responsable quiere hacer alguna modificación, podrá solicitar la colocación de una nueva lápida, cuyo pago correrá por su cuenta.

d) La lápida será colocada después de 45 días hábiles de recibida el Acta o Partida de Defunción Original emitida por la RENIEC o la autoridad competente, en sustitución se colocará una lápida provisoria durante ese lapso.

e) En la lápida definitiva constará el nombre del fallecido, fecha de nacimiento y deceso.

f) Para las lápidas de sepultura bajo tierra podrá incluirse una cita bíblica adecuada y aprobada por la administración de EL CAMPOSANTO. No se admiten títulos ni epitafios. El nombre del fallecido no puede exceder de 36 caracteres en 2 líneas de 18 caracteres cada una. De incluirse la cita bíblica, estas cantidades podrían reducirse.

g) En el caso de Columbarios y jardineras, no se puede exceder de 28 caracteres en 2 líneas de 14 caracteres cada una.

h) No está permitido perfilar o modificar el entorno de la lápida, para evitar que se acumule el agua a su alrededor, que debilita la fragua y como consecuencia de ello podría rajarse. Tampoco está permitido colocar vidrios en su entorno, colocar stickers, imágenes, pintarla, barnizarla, etc.

i) La lápida cuenta con una garantía de un año contados desde la fecha de instalación de la misma, que se pierde por una modificación o daño sobre la misma generado por el cliente y el incumplimiento de las normas establecidas en este Reglamento.

j) LA ASOCIACIÓN podrá cambiar la lápida, a solicitud del cliente las veces que este lo solicite pagando el precio de lista correspondiente.

Art. 16°.- De las Prohibiciones y Limitaciones:

a) En las sepulturas no se podrán colocar adornos o elementos extraños a su diseño original, efectuar labores de jardinería, sembrar plantas o similares. Las plataformas destinadas para sepulturas de párvulos y parvulitos tendrán un tratamiento diferente, permitiendo colocarse arreglos previa aceptación de la administración del Camposanto y firma de la solicitud correspondiente, la cual deberá ser firmada por el titular del contrato en las oficinas de Atención al cliente.

b) Para los nichos, columbarios y jardineras, no está permitido colocar ningún tipo de adorno.

c) Para las sepulturas bajo tierra está permitida la colocación de las ofrendas florales en el florero (01) que proporciona EL CAMPOSANTO. No se permite la colocación de floreros adicionales, y por tanto LA ASOCIACION está facultada para retirarlos y descartarlos sin que genere responsabilidad alguna para este último.

d) Está prohibido tomar floreros o arreglos florales de otras sepulturas, lo que se considera falta muy grave.

e) En el Edificio de Nichos solo se permite colocar flores artificiales, no está permitida la colocación de ningún tipo de adorno o imagen sobre las lápidas.

f) En los columbarios, no se puede colocar ningún tipo de adorno ni arreglos florales.

g) Una vez por semana (viernes) EL CAMPOSANTO procederá al retiro de todos los arreglos florales, adornos, globos, etc., con el fin de mantener el ornato, salubridad y evitar la propagación de plagas; reservándose el derecho de retirar antes de lo previsto aquellos que den mal aspecto o están infectados de plagas. Se recomienda el uso de arena húmeda y no de agua para el llenado de los floreros, para evitar la propagación del dengue y otras enfermedades, mantener la salubridad e higiene del Camposanto

h) LA ASOCIACIÓN no se responsabiliza de la sustracción de flores por terceras personas, sin embargo, en caso de que sea detectada la persona que incurre en esta falta LA ASOCIACIÓN procederá a solicitar la intervención de la fuerza pública

i) Las lágrimas y aparatos florales pequeños procedentes de los sepelios o aniversarios serán retirados al día siguiente de su colocación. No se admiten cruces o coronas florales.

j) No está permitido dejar o colocar alimentos, bebidas, fotografías u otros objetos como ofrendas o recuerdos sobre las sepulturas, puesto que atentan contra el ornato y la salubridad.

k) No está permitido el ingreso de contratistas o terceros para colocar flores y realizar actividades que sólo corresponden a LA ASOCIACIÓN; salvo autorización expresa.

l) LA ASOCIACIÓN cuenta con potestad exclusiva y excluyente dentro de EL CAMPOSANTO, por lo que puede disponer libremente en la siembra o retiro de árboles, arbustos, plantas, caminos o senderos y cualquier construcción.

m) La visita de menores de edad está permitida, siempre que estén acompañados, bajo el cuidado y responsabilidad de sus padres o tutores, evitando que jueguen sobre las sepulturas, utilicen herramientas o equipos, hagan ruidos molestos que perturben la tranquilidad del lugar y a sus visitantes. LA ASOCIACIÓN no se hace responsable de accidentes que puedan sufrir los menores de edad o adultos por contravenir la presente norma.

n) No está permitido que los visitantes ingresen a las áreas donde se ejecuten trabajos de preparación de sepulturas, o mantenimiento de áreas verdes por el peligro que ello implica. Los accidentes que se produzcan por contravenir este artículo no son de responsabilidad de LA ASOCIACIÓN. Los daños que se incurran en el área de operación por incumplimiento de lo indicado en este artículo serán asumidos por el causante, su padre o su tutor.

o) Si alguna persona o vehículo causa daño a las instalaciones de EL CAMPOSANTO, tales como plantas, árboles, vías de acceso, senderos o cualquier otro bien mueble, inmueble, equipos o herramientas de su propiedad, LA ASOCIACIÓN podrá solicitar la indemnización en efectivo a que haya lugar, reservándose el derecho de no permitir la salida de los causantes de los daños mientras no sea satisfecha la referida indemnización o mientras no hayan intervenido las autoridades competentes.

p) Los visitantes y usuarios no están permitidos de brindar propinas u otros pagos similares a los colaboradores de LA ASOCIACIÓN.

q) A fin de preservar la tranquilidad, el orden, así como evitar atentados contra la ley, la moral o las buenas costumbres, la salubridad y el ornato, LA ASOCIACIÓN se reserva el derecho de admisión. Los visitantes en general deberán asistir a EL CAMPOSANTO vestidos adecuadamente.

r) El Administrador tiene la autoridad para expulsar o solicitar la intervención de la fuerza pública a quienes atenten contra la integridad de EL CAMPOSANTO, a quienes violen la tranquilidad, efectúen manifestaciones o actos improcedentes, a quienes porten armas o a quienes infrinjan en cualquier forma lo estipulado en el presente Reglamento Interno.

s) No está permitido el ingreso de bandas o conjuntos musicales para ceremonias de exequias, aniversarios, romerías u otros; sólo se permite los coros que entonen canciones litúrgicas que deberán ser breves y no interrumpan otras ceremonias de exequias y bandas que ingresen a rendir honores militares. Lo anteriormente expuesto deberá contar con la autorización anticipada y expresa del Administrador, cumpliendo los requisitos correspondientes.

t) Está prohibido a los visitantes, el ingreso y consumo de comidas y bebidas alcohólicas, etc.; alterar el orden y las buenas costumbres con actos que causen escándalo; arrojar basura o desperdicios; perturbar el orden con actos irrespetuosos.

u) El ingreso de animales domésticos, vehículos no motorizados y vendedores de cualquier tipo de bienes y/o servicios queda terminantemente prohibido.

Art. 17°.- De la circulación peatonal y de vehículos:

a) Para el ingreso, salida, circulación peatonal y de vehículos dentro de EL CAMPOSANTO, los visitantes observarán lo dispuesto en los carteles informativos y de señalización.

b) Los vehículos que transporten hasta 10 personas podrán estacionarse en las playas de estacionamiento designadas para este fin, acatando la señalización y las recomendaciones del personal de seguridad. Las motos lineales y mototaxis deberán de estacionarse en los lugares que designe EL CAMPOSANTO. Todos los vehículos en general podrán desplazarse por las vías internas a una velocidad máxima a 10 km/h.

c) Los vehículos pesados o semipesados que transporten más de 10 personas deben estacionarse obligatoriamente en la vía auxiliar ubicada fuera de EL CAMPOSANTO, acatando las disposiciones que señale el personal de seguridad.

d) LA ASOCIACIÓN no será responsable de los accidentes vehiculares o contra terceras personas que pudieren ocurrir dentro de EL CAMPOSANTO. En caso ocurran, LA ASOCIACIÓN estará facultado para solicitar la intervención de las autoridades competentes para los fines necesarios.

e) El servicio de estacionamiento de vehículos en general sólo implica la concesión temporal de un espacio para estacionar el vehículo mientras se lleve a cabo ceremonias o visitas en el horario establecido, no existiendo ninguna responsabilidad de LA ASOCIACIÓN, como de sus representantes, funcionarios y/o trabajadores, por pérdidas, robos o cualquier otro daño en general que se pudiera causar a los vehículos y/o objetos ubicados dentro de ellos. Sin perjuicio de lo anterior, LA ASOCIACIÓN recomienda a los visitantes evitar dejar objetos a la vista dentro del vehículo.

f) Todo vehículo deberá ser retirado de EL CAMPOSANTO, a más tardar a las 17:00 horas, momento que finaliza el horario de visitas. En el supuesto que haya un vehículo con defectos mecánicos, el propietario deberá solicitar autorización escrita del Administrador para la permanencia del vehículo fuera del horario de visitas, sin responsabilidad para LA ASOCIACIÓN. En el caso que haya un vehículo que no cuente con la autorización indicada, el Administrador procederá con las autoridades de la Policía Nacional a retirarlo y depositarlo en la delegación policial sin ninguna responsabilidad para LA ASOCIACIÓN.

CAPÍTULO IV
SOBRE SEPELIOS, EXHUMACIONES, TRASLADOS Y REDUCCIONES

Art. 18°.- En cuanto a los sepelios se establece lo siguiente:

a) El día y hora del sepelio está indicado en la "Autorización de Ocupación de Sepultura" (AOS). El horario acordado debe ser respetado tanto por los deudos como por las agencias funerarias. En caso, no se pueda realizar el sepelio en el horario programado por causa atribuible al cliente o la funeraria LA ASOCIACIÓN, a su criterio y disponibilidad asignará un nuevo horario para el sepelio, estando obligado el cliente a regularizar la documentación que sea necesaria. En caso, no se pueda realizar el sepelio por causa atribuible al CAMPOSANTO, éste se efectuará en el horario más próximo al programado inicialmente.

b) Solamente se permite un discurso en las ceremonias de exequias; la duración de este no deberá exceder de 5 minutos. Concluido este tiempo se procederá con el sepelio, sin posible interrupción.

c) No está permitido colocar objetos, emblemas, banderolas, arreglos florales, etc., sobre el féretro, que determinen aumento de volumen o dificulten el proceso de operación de los equipos mecánicos durante el sepelio.

d) LA ASOCIACIÓN no es responsable por la pérdida de dinero, joyas u objetos de valor que acompañen al difunto o se encuentren dentro del féretro.

Art. 19°.- Antes del sepelio, las agencias funerarias, familiares y LA ASOCIACIÓN, deberán cumplir con lo que dispone el Art. 42° y 50° del Reglamento de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios en cuanto a documentación y requisitos de presentación del féretro.

Art. 20°.- Está prohibido el sepelio de restos mortales que hagan posible la propagación de un daño a la salud humana, por la naturaleza de la enfermedad de la persona antes de fallecer. LA ASOCIACIÓN puede exigir que se acredite el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Art. 89 del Código Sanitario y Art. 105 y 106 de Ley la N°2684 (Ley General de Salud) y cualquier otra disposición pertinente.

Art. 21°.- LA ASOCIACIÓN está facultada para la apertura de sepulturas, la operación y el movimiento de sarcófagos sellados de concreto, en sus niveles de ubicación según contrato suscrito, a fin de realizar otros sepelios, sin que esto signifique atentar contra lo dispuesto en el Art. 318 del Código Penal.

Art. 22°.- Si por razones operativas, de fuerza mayor o caso fortuito, la sepultura a ser ocupada no pudiese habilitarse pare el sepelio en la fecha y hora convenida; el Administrador, en coordinación con el cliente, dispondrá que el sepelio, de forma transitoria, se realice en otra ubicación de EL CAMPOSANTO, quedando comprometida LA ASOCIACIÓN al traslado posterior de los restos a la ubicación contratada. Si la dificultad no puede subsanarse, se hará el cambio de ubicación en el contrato previo acuerdo con el cliente, quedando ésta última como definitiva y contratada. Esto no generará ningún cobro adicional al cliente.

Art. 23°.- Medidas máximas de los féretros y urnas funerarias:

a) Para proceder a una inhumación, las medidas máximas permitidas son:
1. Para los féretros, incluidos los adornos: 1.95 metros de largo; 0.61 metros de ancho y 0.55 metros de alto. Estas son medidas estándar de uso común por todas las empresas funerarias.
2. Para las urnas funerarias de cenizas: Las medidas son de acuerdo al tipo se sepultura contratada.
3. Para Párvulos y Parvulitos 0.80 metros de largo; 0.40 metros de ancho y 0.30 metros de alto.

b) Para los casos de necesidad inmediata, excepcionalmente se puede contratar sepulturas para féretros con medidas mayores al estándar, que serán inhumados en lugares específicos designados por EL CAMPOSANTO, siempre y cuando haya disponibilidad de estos.

c) EL CAMPOSANTO no procederá a la inhumación cuando las medidas máximas de un féretro, o una urna funeraria excedan a las consignadas en el presente reglamento y en la Autorización de Ocupación de Sepultura (AOS). Será responsabilidad del cliente, sus familiares y la agencia funeraria el cambio de estos a la medida máxima permitida. LA ASOCIACIÓN no asumirá responsabilidad ni gasto alguno por este hecho. No está permitido el cambio de un féretro dentro del EL CAMPOSANTO.

d) En caso de que el féretro exceda las medidas estándar y no sea posible aplicar el literal c), LA ASOCIACIÓN queda autorizado a inhumar los restos del beneficiario en una sepultura designada por EL CAMPOSANTO que permita recibir dichas medidas, siempre y cuando haya disponibilidad de estas. Debiendo el cliente asumir la diferencia de precios que pudieran existir entre las ubicaciones. Si la sepultura ya estuviera ocupada por uno o más beneficiarios inhumados con anterioridad, el cliente autoriza a LA ASOCIACIÓN a proceder, a su cargo, a trasladar los restos de todos los beneficiarios a la misma ubicación. La diferencia de precios que pudieran generarse será asumida por el cliente. Para el caso de columbarios, el cliente deberá cambiar la urna funeraria a una que se adapte a las medidas señaladas en el literal a), asumiendo la reprogramación del servicio de sepelio y los costos que esto amerite.

Art. 24°.- Siguiendo un principio de reciprocidad, los deudos, familiares y visitantes de las sepulturas contiguas o circundantes a una ceremonia de exequias, aceptan la colocación de los materiales y equipos de sepelio en la superficie de las sepulturas contiguas o circundantes hasta que concluya el sepelio.

Art. 25°.- Concluido el sepelio, el Administrador establecerá el horario y la rutina para la compactación de la tierra de la sepultura utilizada a fin de anular el esponjamiento del substrato y evitar depresiones posteriores.

Art. 26°.- El Certificado de Cesión de Uso de Sepultura contratada otorga el derecho a que los restos del difunto ocupen, perpetua o temporalmente (según sea el caso), el espacio asignado y no autoriza al cliente a modificar las sepulturas bajo ningún concepto como se indica en el art. 15 del presente reglamento.

Art. 27°.- LA ASOCIACION cuenta con plenos derechos para realizar las operaciones de mantenimiento sobre la superficie de las sepulturas y las áreas verdes cada vez que lo considere necesario o de acuerdo con los programas establecidos que solamente son de su interés; no se permitirá injerencia alguna de personas ajenas.

Art. 28°.- Traslado de restos; se consideran cuatro tipos:

a) Traslado externo desde otros cementerios; cuando los restos proceden de otro cementerio dentro o fuera del país.

b) Traslado externo hacia otros Cementerios; cuando se exhuman restos para trasladarlos a otro Cementerio dentro o fuera del país, o para cremación, o para reducción, o cuando la autoridad judicial competente lo disponga.

c) Traslado interno sin exhumación; cuando los restos se trasladan dentro de su sarcófago sellado hacia una nueva ubicación dentro del mismo camposanto.

d) Traslado interno con exhumación; cuando los restos se retiran del féretro y el sarcófago para un cambio de féretro y traslado interno, reducción a osario o cremación y traslado a columbario.

Art. 29°.- Los traslados externos desde otros cementerios se practicarán en las siguientes condiciones:

a) El o los familiares solicitantes deberán contar con una sepultura disponible y cualquier otro requisito que LA ASOCIACIÓN considere conveniente.

b) Deben estar debidamente coordinados con el Administrador 15 días útiles anteriores a la fecha establecida y cumplir con todos los requisitos que determina la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios, su Reglamento normativo y el presente Reglamento.

c) Solamente podrán realizarse los traslados en los horarios coordinados.

d) Tal como establece el Reglamento de Ley de Cementerios y Servicios Funerarios, los féretros deberán estar en buen estado, herméticamente sellados, en condiciones de impermeabilidad y contar con la autorización sanitaria expedida por la autoridad de salud, excepto cuando se trasladan urnas de cenizas de restos humanos dentro del país.

e) Los restos humanos, cuyo traslado proviene de otra ciudad o país, requieren estar embalsamados y tener la autorización sanitaria expedida por la Autoridad de Salud competente (Art. 49-b del Reglamento de Ley de Cementerios y Servicios Funerarios).

f) El traslado de restos humanos del extranjero hacia el Perú requiere el certificado médico de defunción, autorización sanitaria y Acta o Partida de Defunción, todos visados por el Consulado Peruano; y luego cumplir los requisitos de asentamiento de partida que dispone el Art. 64 del Reglamento de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios.

g) En cumplimiento del Art. 40º del Reglamento de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios, el transporte de restos humanos deberá realizarse en vehículos especialmente acondicionados para ese efecto, los que deben ser cerrados.

Art. 30°.- Los traslados internos, con exhumación o sin exhumación, deben cumplir con los siguientes requisitos:

a) Podrán ser solicitados por el cliente o los herederos debidamente acreditados de la persona sepultada, pero siempre deberán contar con la autorización del cliente de la sepultura contratada o de los herederos de este debidamente acreditados como tal.

b) Los traslados internos con exhumación provienen de sepulturas de concreto preconstruidas, sepulturas ecológicas y de nichos. Los traslados internos sin exhumación provienen de sarcófagos sellados de concreto y transportables.

c) Todo traslado interno deberá ser tratado directamente con el Administrador o la persona expresamente designada por él para el tratamiento de estos casos.

d) Para todo traslado interno con exhumación deberá haber transcurrido por lo menos un año del sepelio y los solicitantes deberán previamente realizar los trámites de ley ante las autoridades competentes a fin de obtener los permisos y/o autorizaciones correspondientes. Los traslados internos sin exhumación no están sujetos a plazo alguno ni a trámites frente a otras autoridades. En ambos casos el pago de traslado deberá ser abonado previamente a LA ASOCIACIÓN al precio vigente.

e) Para traslados internos provenientes de sepulturas de tipo ecológicas, EL CAMPOSANTO deberá realizar la exhumación del difunto y colocación del féretro en una urna de concreto que se destinará hacia su nueva ubicación. Previamente el cliente deberá realizar los trámites ante las autoridades de salud a fin de recabar los permisos y/o autorizaciones correspondientes, presentar la documentación requerida por EL CAMPOSANTO, así como realizar los pagos por la urna de concreto y el traslado interno al precio de lista vigente.

f) LA ASOCIACIÓN no asumirá ningún gasto relacionado con los trámites ante las autoridades de salud competentes, así como otros gastos externos, los que serán asumidos directamente por él o los solicitantes.

g) LA ASOCIACIÓN queda autorizado a iniciar en el momento oportuno los trabajos preparatorios de exhumación y/o traslado. En ningún caso esto implicará responsabilidad alguna para LA ASOCIACIÓN, sus representantes y/o colaboradores en lo que se refiere a lo regulado en el Art. 318 del Código Penal.

h) LA ASOCIACIÓN queda facultado a manipular los sarcófagos sellados de concreto y ocupados para posibilitar los traslados internos necesarios y las ampliaciones de espacios. Dicha manipulación no constituye exhumación, por lo que ella no requiere de la autorización del área de salud.

i) Para ampliaciones de sepulturas ecológicas, se procederá de forma similar al literal e).

j) Al concluirse el análisis y conformidad de la documentación y autorizaciones, el Administrador señalará la fecha y hora del traslado. Todo traslado será realizado de lunes a viernes (salvo feriados) a las 06:30 horas (hora exacta) y deberá concluirse indefectiblemente a las 08:00 horas, antes que se abran las puertas de ingreso a las visitas en general.

k) Es responsabilidad del solicitante el acudir a la exhumación en la hora y fecha prevista, acompañado del Inspector de Salud; no podrán asistir otros acompañantes. No es permitido imprimir fotografías o efectuar filmaciones. De no cumplir con el horario y fecha establecida, se tendrá que señalar nueva fecha y hora, asumiendo el solicitante cualquier monto devengado de la preparación de la exhumación sin cuyo requisito no podrá fijarse nueva fecha de exhumación.

l) Concluida la exhumación y el traslado interno, la inhumación de los restos, deberá realizarse en forma inmediata por razones de salubridad. El solicitante y el Administrador, en señal de conformidad, suscribirán el acta correspondiente para ser anotada en el registro establecido por Ley.

Art. 31°.- Los traslados externos hacia otros cementerios, para reducción, o cuando la autoridad judicial competente lo disponga, están incursos de hecho y derecho en los Arts., 27°,28° y 31º del presente Reglamento Interno.

Art. 32°.- Para las exhumaciones judiciales, debe considerarse lo siguiente:

a) La exhumación judicial se efectuará en mérito a un mandato judicial, en el cual se establecerá la persona o entidad que asumirá los costos, los que deberán ser pagados a LA ASOCIACIÓN por lo menos 48 horas antes de la fecha establecida.

b) Todo transporte de restos humanos está sujeto al Art. 40º del Reglamento de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios, siendo ello responsabilidad del solicitante o la agencia funeraria o quién preste el servicio.

c) Toda exhumación judicial deberá realizarse a las 06:30 horas (hora exacta) y deberá estar concluida antes de las 08:00 horas. De existir algún retraso, deberá coordinarse con el Administrador un nuevo día y hora.

d) Para toda exhumación, el vehículo que transportará los restos humanos deberá estar en EL CAMPOSANTO el día, fecha y hora señalada (hora exacta), estacionado en el lugar previamente asignado, sin cuyo requisito no se iniciará la exhumación.

e) En la autorización otorgada por la autoridad de salud competente para la exhumación y traslado de los restos humanos deberá indicarse indefectiblemente el destino que le corresponderá a dichos restos, a fin de cumplir con los requisitos de registro que señala la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios y su Reglamento.

f) Los restos humanos que hayan sido retirados para necropsia de mandato judicial deberán reingresar a EL CAMPOSANTO para ser sepultados nuevamente a la hora pactada con el Administrador.

g) En ninguna circunstancia es permitido abrir el féretro motivo de la exhumación dentro EL CAMPOSANTO. Todo examen especial deberá ser realizado en los recintos del área de salud competente.

Art. 33°.- EL CAMPOSANTO está en condiciones de brindar en forma transitoria un depósito de restos humanos en tránsito bajo los siguientes requisitos:

a) El solicitante deberá acreditar que se encuentra legalmente facultado para solicitar el depósito de los restos.

b) Deberán acompañarse los siguientes documentos:
1. Documentos legales establecidos por la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios y su Reglamento (certificado de defunción, autorización directoral del área de salud para su transporte, certificado legal de embalsamamiento y los documentos exigidos dada la naturaleza del fallecimiento).
2. Constancia de Recibo de LA ASOCIACIÓN por derecho de servicio pagado.
3. Carta Fianza bancaria y solidaria de realización automática a favor de LA ASOCIACIÓN, por el importe de dos Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
4. Autorización para proceder con el sepelio, en caso no se cumpla con lo mencionado en el presente artículo y se haya vencido el plazo para el retiro de los restos humanos.
5. Declaración Jurada de conocer y aceptar el presente artículo.

c) El transporte de restos sólo puede ser efectuado por agencias funerarias inscritas y reconocidas por Ley, y que acrediten su condición ante LA ASOCIACIÓN.

d) El ingreso de los restos se efectuará a partir de las 9:00 horas. y no podrán permanecer más de 8 horas en EL CAMPOSANTO, por lo que el retiro deberá efectuarse antes de las 17:00 horas.

e) En caso de que los restos no sean retirados en la hora establecida por el presente Reglamento, LA ASOCIACIÓN procederá a su inhumación de inmediato en una sepultura y ejecutará la carta fianza correspondiente para hacerse reembolso de los gastos incurridos.

f) Si los familiares posteriormente desean exhumar los restos para trasladarlos a otro cementerio, deberán cumplir lo que dispone la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios, su Reglamento y el presente Reglamento Interno.

g) Esta exhumación está sujeta al previo pago del precio establecido.

h) Mientras dure el depósito de los restos en EL CAMPOSANTO, no están permitidas las visitas fuera del horario establecido.

i) El Administrador tiene destinadas dos sepulturas para depósito de restos en tránsito, que en el caso de estar ocupadas se cerrarán provisionalmente.

Art. 34°.- De las reducciones:

a) Para proceder a las reducciones se requerirá la petición de los familiares directos debidamente acreditados, la del cliente, la autorización del Administrador y las autorizaciones indicadas por las normas legales vigentes.

b) El proceso de reducción de restos mortales será realizado por EL CAMPOSANTO con su personal, como lo indica el Art. 52° del Reglamento de la Ley de Cementerios

c) El cliente deberá pagar a LA ASOCIACIÓN el precio vigente por la reducción, apertura y cierre de la sepultura.

CAPÍTULO V
SOBRE CREMACIONES

Art. 35°.- Definiciones:

a) Cremación: Proceso de incineración de un cadáver, de restos humanos y de esqueletos o partes de él, constituyendo cenizas.

b) Horno crematorio: Equipo electromecánico especializado por medio del cual la energía calórica reduce a cenizas los cadáveres, restos humanos o restos óseos en un tiempo determinado.

Art. 36°.- Del Contrato:

a) El cliente tiene dos modalidades de pago por un servicio de cremación: con un pago total o financiado en cuotas. Estas dos modalidades están amparadas con un Contrato de Servicio de Cremación que otorga derechos y obligaciones a su cliente.

Art. 37°.- Procedimiento de cremación:

a) Toda cremación de cadáveres contará con la autorización requerida por las disposiciones legales vigentes lo que será exigido por LA ASOCIACIÓN.

b) El cliente deberá avisar a LA ASOCIACIÓN, con una anticipación mínima de 24 horas para la incineración.

c) LA ASOCIACIÓN recibirá al fallecido en ataúd, esto es de carácter obligatorio, excepcionalmente se recibirá en bolsa mortuoria hermética previa comunicación y aprobación de la Dirección administrativa de EL CAMPOSANTO.

d) Luego de la cremación la urna funeraria deberá estar debidamente codificada con el número del DNI del difunto para el control interno.

e) La urna funeraria con las cenizas se entregará al cliente o sus deudos después de 24 horas de producida la cremación, pudiendo anticiparse la entrega dependiendo de la operatividad de EL CAMPOSANTO.

CAPÍTULO VI
SOBRE LOS SERVICIOS FUNERARIOS

Art. 38°.- Definiciones:

a) Funeraria: Encargada de organizar el transporte, preparación tanatológica, embalsamamiento, velorio y posterior inhumación o cremación del fallecido, además de gestionar la inscripción de la defunción en la RENIEC y de ser necesario realizar publicaciones antes los medios de prensa los detalles del servicio funerario.
b) Servicio Funerario: Servicio contratado a través de una funeraria.

Art. 39°.- La Administración se reserva el derecho de admisión de la funeraria, si esta no cumple con la normativa sanitaria descrita en la Ley de cementerios y servicios funerarios, descrito en el Título III Art. 12 y en el Capítulo I Art. 14.

Art. 40°.- De acuerdo con las características de EL CAMPOSANTO, solo se autorizará el ingreso de las carrozas funerarias por los accesos destinados para su tránsito cuando fuera posible o hasta la puerta de ingreso cuando no existiese pase acceso vehicular.

Art. 41°.- No está permitido el pase acceso vehicular por las plataformas, a fin de que las lápidas e infraestructura (carteles, bancas, etc.) de EL CAMPOSANTO no sufran daños.

Art. 42°.- Los carros de flores solo podrán ingresar con autorización del administrador al lugar destinado para el desecho de los arreglos florales, siempre y cuando EL CAMPOSANTO disponga de este espacio, de no ser así es responsabilidad de la funeraria, desecharlos en otro lugar propio para ello que no se encuentre en las inmediaciones de EL CAMPOSANTO.

En caso EL CAMPOSANTO disponga de un lugar para estos desechos, solo está permitido el arrojo de los siguientes desechos: Arreglos florales incluido las estructuras propias del arreglo.

Art. 43°.- No está permitido introducirá el acceso a las instalaciones de EL CAMPOSANTO a ningún vehículo adicional que pueda haber sido contratado por la familia, en cumplimiento del Art. 16 incisos b y c del presente reglamento.

Art. 44°.- En cuanto al ingreso del cortejo a EL CAMPOSANTO se establece lo siguiente:

a) El día y hora de ingreso está indicado en la "Autorización de Ocupación de Sepultura" (AOS). El horario acordado debe ser respetado tanto por los deudos como por las agencias funerarias, tal como se establece en el Art. 17° del presente reglamento.

Art. 45°.- En caso los restos mortales de un servicio funerario pueda producir un daño a la salud de las personas por una posible propagación de alguna enfermedad. LA ASOCIACIÓN puede exigir que se acredite el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Art. 89 del Código Sanitario y cualquier otra disposición pertinente, tal como lo detalla en el Art. 19 del presente reglamento.

Art. 46°.- LA ASOCIACIÓN no se responsabiliza de la sustracción o daño ejecutado por terceras personas sobre las unidades de las empresas funerarias; sin embargo, en caso de que sea detectada la persona que incurra en esta falta LA ASOCIACIÓN procederá a solicitar la intervención de la fuerza pública.

Art. 47°.- Concluido el cortejo, la funeraria deberá retirarse de las instalaciones, de forma ordenada y cumpliendo con los lineamientos descritos en los Art. 44 y 45 del presente reglamento.

Art. 48°.- Si la funeraria tuviese algún contratiempo con sus vehículos en el interior del Camposanto, deberá gestionar con su administración la atención inmediata a fin de que pueda retirar su unidad antes del cierre de puertas de EL CAMPOSANTO, según lo descrito en el Art. 16 incido f.

Art. 49°.- Cualquier daño que pueda ocasionar los vehículos de la funeraria durante su tránsito en el interior de las instalaciones deberá ser asumido según corresponda dentro de los plazos y/o límites que LA ASOCIACIÓN establezca.

CAPÍTULO VII
DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y REQUERIMIENTOS

Art. 50°.- Definiciones:

a) Usuario: Persona natural o jurídica que accede a cualquiera de nuestras instalaciones o canales de atención. Incluye al cliente, familiares del cliente y visitantes a las instalaciones de EL CAMPOSANTO.

b) Reclamo: Manifestación que un usuario realiza a LA ASOCIACIÓN, mediante la cual expresa su disconformidad relacionada a algún servicio y/o producto, para lo cual el usuario deberá seguir los procedimientos establecidos por las normas de protección al consumidor vigentes.

c) Queja: La realiza un usuario para manifestar el malestar o descontento que tiene respecto a la atención al público, es decir, no guarda relación directa con el producto o servicio adquirido

d) Requerimiento: Manifestación que un usuario realiza a LA ASOCIACIÓN, mediante la cual expresa una solicitud relacionada a algún servicio y/o producto.

e) Área de Atención al Cliente: Se refiere al servicio de atención presencial y virtual que brinda LA ASOCIACIÓN en todas sus sedes, destinado a atender y tramitar los requerimientos, reclamos y quejas que pudieran realizarse.

f) Central de Asistencia: Servicio vía telefónica destinado a informar y atender consultas, requerimientos, reclamos y quejas.

Art. 51°.- Disposiciones Generales:

El presente capítulo tiene por objeto normar las políticas institucionales para una correcta atención al usuario, teniendo en cuenta la naturaleza especial de las actividades que realiza LA ASOCIACIÓN. En concordancia con sus fines, se considera conveniente establecer un procedimiento de fácil acceso a efectos que los clientes puedan presentar cualquier tipo de reclamos, quejas y/o inquietudes.

Art. 52°.- Funcionamiento de la Atención de Reclamos:

a) LA ASOCIACIÓN informará directamente o mediante anuncio colocado en un lugar visible y en forma clara y precisa sobre la ubicación del Área de Atención al cliente, a través del cual se recibirá y tramitará cualquier reclamo, queja y/o inquietud que los Usuarios puedan realizar.

b) El Usuario podrá realizar de manera personal algún reclamo en cualquiera de los canales presenciales o virtuales de LA ASOCIACIÓN.

Art. 53°.- Procedimientos y Plazos:

Las respuestas a los reclamos o requerimientos presentados a través de las formas especificadas en el artículo anterior se tramitarán de la siguiente manera:

a) Una vez recepcionado el reclamo o requerimiento correctamente llenado, LA ASOCIACIÓN asignará un código de identificación para el seguimiento del Usuario.

b) LA ASOCIACIÓN analizará toda la documentación presentada por el Usuario a efectos de emitir un pronunciamiento respecto.

c) La respuesta a cada reclamo o requerimiento será emitida en el plazo máximo establecido por ley.

d) Cabe precisar que LA ASOCIACIÓN no realizará cobro alguno por la atención de los reclamos o requerimientos, incluso si aquellos fuesen declarados improcedentes. En consecuencia, queda terminantemente prohibido que cualquiera de sus colaboradores obtenga alguna ventaja económica por estos actos.

Art. 54°.- Conclusión del Procedimiento de Reclamo y Actos Posteriores

a) Si el reclamo resultase válido, LA ASOCIACIÓN dispondrá lo conveniente para subsanar el acto o hecho que generó el mismo.

b) Emitido dicho pronunciamiento, se dará por concluido el procedimiento interno relacionado con el reclamo.

ASOCIACIÓN CIVIL SAN JUAN BAUTISTA
Arequipa

Porque Te quiero, Te cuido.

ParquedelaesperanzaPERU / Teléfono 054 60 48 48
Oficina de atención: Calle Peral 573, Cercado
Camposanto: Av. José Olaya 4ta Cuadra Cerro Colorado