



REGLAMENTO CENTROS MEMORIALES

JARDINES DE LA ESPERANZA S.A.

Jardines Centro Memorial - La Nubia

Jardines Centro Memorial - Panamericana

La Esperanza Centro Memorial

IN-PS-36-Reglamento Centros Memoriales

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
MARCO LEGAL	2
DEFINICIONES	3
CAPÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES	5
CAPÍTULO II. DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO MEMORIAL	6
1. PRINCIPALES FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN	7
2. PRINCIPALES FUNCIONES DEL ENCARGADO O DIRECTOR DE SERVICIOS	7
3. PERSONAL DEL CENTRO MEMORIAL	8
4. HORARIOS	8
5. CUOTA DE MANTENIMIENTO.....	9
CAPÍTULO III. DEBERES DE LOS PROPIETARIOS, USUARIOS, VISITANTES Y DEMÁS TERCEROS	10
CAPÍTULO IV. PROHIBICIONES DENTRO DEL CENTRO MEMORIAL	10
CAPÍTULO V. UNIFORMIDAD	12
CAPÍTULO VI. DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	14
CAPÍTULO VII. DE LOS COMPRADORES DE PRODUCTOS BIENES Y SERVICIOS	15
CAPÍTULO VIII. TRASPASO O CESIÓN DE DERECHOS	16
CAPÍTULO IX. PROCEDIMIENTOS PARA SERVICIOS Y CEREMONIAS	17
1. INHUMACIÓN	17
2. EXHUMACIÓN.....	18
2.1. Exhumación por solicitud de los deudos.....	19
2.2. Exhumación por iniciativa de la Administración	19
3. CREMACIÓN	20
4. ENTREGA DE CENIZAS.....	20
5. CEREMONIAS.....	21
CAPÍTULO X. PUBLICACIÓN Y VIGENCIA	21

INTRODUCCIÓN

El presente documento contempla las normas, principios, procedimientos de uso y administración de los servicios que presta **Jardines Centro Memorial (La Nubia) / Jardines Centro Memorial (Panamericana) y La Esperanza Centro Memorial (Armenia)** de propiedad de Jardines de la Esperanza S.A. (en adelante la “Compañía”) y que rigen las relaciones en el marco de una sana convivencia, el cuidado de la estética del lugar y la seguridad para todos, siendo el mismo aplicable a propietarios, empleados, visitantes, arrendatarios, usuarios, proveedores y demás terceros a los que les resulte aplicable.

El objetivo del Reglamento es el de mantener un sitio agradable, tranquilo, armonioso y digno para preservar la memoria de los seres queridos que se encuentran inhumados o cuyas cenizas se encuentran en custodia en el Centro Memorial.

Es responsabilidad de cada propietario, arrendatario, usuario, visitante o cualquier otra persona que tenga alguna vinculación o relación con el Centro Memorial cumplir a cabalidad los lineamientos expresados en este Reglamento, así como el ejecutar las actividades detalladas de forma eficiente y acorde con las normas establecidas por la Compañía y el ordenamiento jurídico nacional.

MARCO LEGAL

El presente Reglamento tiene como base lo previsto en la Resolución 5194 de 2010 *“Por la cual se reglamenta la prestación de los servicios de cementerios, inhumación, exhumación y cremación de cadáveres”* y demás normas que lo aclaren, adicionen, modifiquen o revoquen.

Queda entendido que el presente Reglamento y los servicios ofrecidos por la Compañía podrán ser afectados por Leyes, Reglamentos, Decretos, Resoluciones que sean dictadas sobre la materia de que se trata, y en consecuencia, este será susceptible de ser modificado por esa causa y en el ámbito, medidas y efectos de la/ o las disposiciones que intervengan, las cuales serán integradas al presente Reglamento y tendrán un carácter obligatorio tanto para el Centro Memorial como para los adquirentes de los bienes y servicios, y sus causahabientes.

Conforme a lo anterior, la Compañía se reserva el derecho a modificar el presente Reglamento, advirtiendo que toda materia no considerada en el mismo, deberá ser considerada en función de las disposiciones legales y en las establecidas en los contratos celebrados con los clientes.

DEFINICIONES¹

Para los efectos de la aplicación e interpretación del presente Reglamento, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Productos:

1. **Árbol Familiar:** Espacio destinado para la custodia perpetua de cenizas bajo dos modalidades: biodegradable y no biodegradable.
2. **Ataúd:** Caja o cofre de madera o de cualquier otro material diseñado, especialmente, para depositar el cadáver o restos humanos.
3. **Bóveda:** Lugar cerrado comprendido por techo, piso y muros, que sirve como destino final para depositar cadáveres o restos humanos.
4. **Cementerio, Parque Jardín o Centro Memorial:** Lugar destinado para recibir y alojar cadáveres, restos óseos, restos humanos y cenizas. En el presente Reglamento y en los contratos de venta de bienes y servicios se les denomina genéricamente "Centros Memoriales".
5. **Coche fúnebre:** Vehículo utilizado para realizar el traslado inicial, intermedio o final del cadáver, restos humanos o restos óseos.
6. **Destino final:** Hace referencia a la inhumación o cremación de cuerpos.
7. **Jardinera Memorial:** Producto ofrecido por la Compañía destinado para la conservación de cenizas y/o restos de una persona fallecida cuyo elemento diferenciador es la siembra y mantenimiento de una planta.
8. **Lápida o placa:** Placa con inscripción que identifica el cadáver, restos humanos, restos óseos o cenizas que se encuentran en el lugar de destino final.
9. **Lote:** Espacio ubicado en un Centro Memorial en un ambiente exterior, para inhumar cadáveres.
10. **Lote sencillo:** Lote para inhumar un solo cuerpo.
11. **Lote doble:** Lote superpuesto en sentido horizontal, para dos cuerpos.
12. **Lote triple:** Lote en sentido horizontal para tres cuerpos.
13. **Lote cuádruple:** Lote en sentido horizontal para cuatro cuerpos.
14. **Lote en alquiler:** Lote dado por la Compañía en arrendamiento por 4 años para la disposición de restos humanos.
15. **Lote modificado con complemento:** Espacio superior del lote doble que, a solicitud del propietario, será modificado por el personal de la Compañía para la custodia de restos y/o cenizas según la modalidad del complemento adquirido.
16. **Módulo protector o prefabricado** Estructura realizada en concreto alrededor de las paredes del lote para evitar que la tierra caiga sobre la parte inferior del mismo, es decir, donde se depositará el ataúd durante la inhumación.

¹ La mayoría de las definiciones han sido tomadas directamente de la Resolución No.5194 de 2010 o de los clausulados contractuales utilizados por la Compañía. .

17. **Necesidad inmediata:** Modalidad de contratación posterior al fallecimiento de la persona, mediante la cual se adquiere el derecho a la prestación inmediata del servicio funerario en especie a cambio del pago total del servicio. Se presta a las familias que no cuentan con una previsión contratada previamente.
18. **Nicho, Cenizario o Columbario:** Lugar destinado al depósito de la urna, que contiene las cenizas humanas resultantes de la cremación de un cadáver, restos óseos o restos humanos.
19. **Osario:** Lugar destinado al depósito de restos óseos exhumados o cenizas.
20. **Post destino final:** Espacio que puede ser osario o cenizario destinado a la custodia temporal o permanente de restos o cenizas.
21. **Prenecesidad:** Modalidad de contratación por medio de la cual una persona adquiere el derecho a la prestación de un servicio funerario en especie, a través de un plan de pago, esto es una alternativa planeada y anticipada. Los saldos pendientes que hubiere al momento de solicitar la prestación del servicio, deberán ser cubiertos en su totalidad.
22. **Previsión exequial:** Modalidad de contratación por medio de la cual una persona o grupo determinado de personas adquiere la cobertura para la prestación de un servicio funerario en especie durante un periodo definido, pagando cuotas fijas con antelación.
23. **Sendero Memorial:** Producto ofrecido por la Compañía para la memorialización de restos y/o cenizas, donde se combina el concepto tradicional con la conciencia ecológica.
24. **Servicio Celestial/ Siempre te Cuido:** Producto de pago anticipado para la memorialización de la persona fallecida donde se ofrece el mantenimiento del lote proporcionando elementos que contribuyan a perpetuar el recuerdo del ser querido.
25. **Servicios complementarios:** hace referencia a los arreglos florales, avisos de prensa, transporte de acompañantes, acompañamientos musicales, ceremonias, homenajes, entre otros.
26. **Solución Memorial para Lotes:** Producto que ofrece la Compañía que combina la custodia entre 5 y 8 años en un lote de uso sencillo y el mantenimiento del mismo, de acuerdo con el producto elegido y con la disponibilidad en el momento de la prestación del servicio en los centros memoriales de nuestra red.
27. **Tanatopraxia:** Técnicas propias del manejo, preparación y conservación de cadáveres.

Servicios

28. **Área de inhumación:** Son espacios donde se depositan restos o cenizas en bóvedas, sepulturas o tumbas, osarios y cenizarios.
29. **Área de inhumación de cadáveres no identificados o identificados no reclamados:** Área para la disposición final de los cadáveres, restos óseos o restos humanos no identificados o identificados y no reclamados.
30. **Autoridad sanitaria:** Son aquellas autoridades competentes que tienen asignadas funciones en materia de prevención, inspección, vigilancia y

control sanitario en sus respectivas jurisdicciones, para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución.

31. **Autorización sanitaria:** Procedimiento administrativo surtido por la autoridad sanitaria competente, mediante el cual se autoriza a personas naturales o jurídicas para prestar los servicios de inhumación, exhumación y cremación de cadáveres en cementerios.
32. **Cadáver:** Cuerpo humano sin vida, cuyo deceso debe, para efectos jurídicos estar certificado previamente a su inhumación o cremación por la autoridad médica competente.
33. **Cremar:** Acción de quemar o reducir a cenizas cadáveres, restos humanos o restos óseos u órganos y/o partes humanas por medio de la energía calórica.
34. **Derechos de Memorialización:** Hace referencia al pago que por una única vez se realiza en el momento de la prestación del destino final o post destino final, a los usuarios que soliciten la ocupación de un inmueble a temporalidad o perpetuidad con el fin de contribuir con el mantenimiento del Centro Memorial.
35. **Deudo:** Persona consanguínea ascendiente, descendiente o colateral o con vínculo de afinidad o civil, a cargo del cadáver.
36. **Exhumación:** Acción de exhumar: Desenterrar un cadáver o restos humanos; sacarlo del lote, bóveda, osario, nicho, Jardinera, Sendero u otro inmueble donde hubiere sido inhumado.
37. **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.
38. **Inhumar:** Acción de enterrar o depositar en los cementerios cadáveres, restos óseos y partes humanas.
39. **Remodelación:** Modificación de algunos de los elementos de una estructura.
40. **Restos humanos:** Miembros u órganos que provienen de un cuerpo humano sin vida.
41. **Restos óseos:** Tejido humano en estado de reducción esquelética.
42. **Rotular:** Poner un rótulo o identificación.
43. **Servicios básicos:** Hace referencia a la recogida del cuerpo, preparación del mismo, obtención de licencias de inhumación o cremación, traslado del cuerpo, cofre fúnebre, sala de velación y trámites civiles y eclesiásticos.

CAPÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES

Estamos convencidos que quienes reposan en nuestro Centro Memorial merecen un sitio armonioso, ordenado, tranquilo para honrar su memoria, por lo que, trabajamos día a día en apoyar a las personas para generar unión en todo momento, especialmente en aquellos que son adversos.

Debemos construir con el esfuerzo del público en general un lugar digno, ordenado, armonioso, en memoria de quienes nos han precedido, por lo que, se consideran principios generales para la consecución de tal fin los siguientes:

1. La finalidad del Centro Memorial es la de prestar, según sea el caso, los servicios de inhumación, exhumación y cremación de cadáveres o restos humanos y óseos y el apoyo logístico para la práctica de tanatopraxias y ritos religiosos, en el marco de una sana convivencia.
2. Conforme al espíritu que ha inspirado a los Centros Memoriales, ni las instalaciones, ni los servicios que se presten serán confesionales.
3. No se tolerará ningún tipo de diferencia o discriminación frente a nacionalidad, género, creencia, etnia, religión, clase o nivel social al interior del Centro Memorial. La Administración permitirá la utilización y celebración de actos, sin distinción de nacionalidad, etnia, religión, clase o nivel social, en tanto no atenten contra la moral y las buenas costumbres.
4. El interés general primará sobre el particular.
5. El respeto será la base fundamental de los servicios y actividades llevadas a cabo al interior del Centro Memorial.
6. Las ceremonias que se celebren en el campo santo, en la capilla, o en la sala de velación, deberán ser acordes con las buenas costumbres generales y personales de cada familia, siempre que no vayan en contravía de las políticas de la Compañía.
7. Todos los actos de inhumación, exhumación, cremación, velaciones, ceremonias, colocación de lápidas, siembra y mantenimiento de bosques y jardines, ornato, decoración, aseo, vigilancia y similares, estarán bajo la dirección y control exclusivo de la Administración del Centro Memorial.
8. Los cambios de lotes, lápidas, Jardineras Memoriales, Senderos Memoriales y demás, deben realizarse con autorización de la Administración del Centro Memorial.
9. Las construcciones no previstas en los planos originales, sólo podrán ser autorizadas por la Junta Directiva de la Compañía, previo concepto favorable de las autoridades competentes.

CAPÍTULO II. DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO MEMORIAL

La Administración del Centro Memorial está en cabeza de la Compañía quien tiene como objetivo principal planificar, dirigir, organizar y controlar el buen funcionamiento del establecimiento, basándose en las normas legales que lo rigen. Así, la Compañía tiene a su cargo la dirección y administración del Centro Memorial, sus edificaciones, senderos y demás servicios, obligándose al cumplimiento de las disposiciones sanitarias y ambientales de carácter general y a las del presente Reglamento, además de lo ordenado por la Junta Directiva.

La Administración designa una persona natural denominada Director de Servicios, quien al interior del Centro Memorial vela y verifica el cumplimiento de todas las

operaciones, procedimientos, mantenimiento y administración, así como de las normas y disposiciones establecidas en el presente documento. El encargado depende de la Gerencia de Operaciones de la Compañía, quien a su vez depende de la Administración.

1. PRINCIPALES FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Además de lo previsto en la ley, son consideradas como las principales funciones de la Administración, más no como las únicas, las siguientes:

- a) Hacer cumplir el Reglamento e instrucciones que imparta la Junta Directiva o el máximo órgano social de la Compañía.
- b) Hacer cumplir, en su totalidad, las disposiciones legales aplicables a la actividad desarrollada por la Compañía y los Centros Memoriales.
- c) Fijar el horario del Centro Memorial.
- d) Someter a consideración y aprobación de la Junta Directiva de la Compañía cualquier modificación al Reglamento de los Centros Memoriales.
- e) Exigir en cada caso la presentación de los documentos civiles o eclesiásticos que se requieran para las inhumaciones, exhumaciones y cremaciones.
- f) Capacitar de manera permanente al personal del Centro Memorial.
- g) Presentar denuncias sobre hechos de alteración en la rotulación, profanación y pérdida de tumbas, bóvedas u osarios, ante la autoridad competente.

2. PRINCIPALES FUNCIONES DEL ENCARGADO O DIRECTOR DE SERVICIOS

- a) Dar cuenta inmediata a la Gerencia Operativa o a la Administración, de todo hecho anormal que ocurra u observe en el lugar o en sus alrededores.
- b) Mantener el orden dentro del Centro Memorial a su cargo, exigiendo, si fuere del caso, el retiro de las personas con comportamientos que perturben la paz y no observen el respeto y la compostura acordes con el lugar.
- c) Señalar la hora de los servicios y demás actos que deben cumplirse dentro del Centro Memorial.
- d) Disponer la apertura de los inmuebles de acuerdo con el servicio solicitado y ordenar con la debida anticipación los preparativos del caso, así como el suministro de los materiales y equipos necesarios. Cuando fuere necesario postergar la hora fijada para un servicio programado, lo convendrá con la funeraria, con los interesados del producto a utilizar y con la Administración cuando hubiere lugar a ello.
- e) Manejar el personal de los Centros Memoriales, controlar el buen

- cumplimiento de sus deberes y exigirles el respeto debido a los seres queridos fallecidos y al público en general.
- f) Velar porque los procedimientos se adelanten conforme a las políticas internas previstas por la Compañía y la normativa vigente. Esto incluye, pero sin limitarse, el exigir la presentación de los documentos civiles o eclesiásticos que se requieran para las inhumaciones, exhumaciones y cremaciones, así como diligenciar los formatos y documentar los procesos.
 - g) En conjunto con la Administración y Gerencia de Operaciones, capacitar al personal del Centro Memorial.
 - h) Cumplir y hacer cumplir todas las estrategias, políticas y procedimientos que rigen la prestación del servicio del Centro Memorial.
 - i) Velar en forma permanente por un excelente mantenimiento y custodia del Centro Memorial.
 - j) Administrar junto con la Gerencia de Operaciones y la Administración la asignación de los inmuebles que poseen los Centros Memoriales que estén bajo su responsabilidad.
 - k) Velar por el cumplimiento de los procesos, procedimientos, normas y lineamientos organizacionales del personal del Centro Memorial, asegurando el correcto funcionamiento.
 - l) Apoyar y acompañar la gestión del área administrativa en los proyectos de infraestructura, mantenimiento y expansión en los Centros Memoriales que estén bajo su responsabilidad, previa autorización de la Administración.
 - m) Generar la relación de turnos mensuales de los Centros Memoriales, asegurando el cubrimiento de los horarios, para la adecuada prestación del servicio.
 - n) Garantizar que se cumplan las políticas de seguridad y salud en el trabajo, fomentando un buen clima laboral.
 - o) Dimensionar la cantidad de personal requerido para el correcto funcionamiento de los Centros Memoriales acorde con la capacidad instalada y el presupuesto.

3. PERSONAL DEL CENTRO MEMORIAL

El Centro Memorial cuenta con personal adecuado y capacitado para establecer y mantener en óptimo estado el funcionamiento del mismo, velando por la seguridad y bienestar del público en general.

El personal del Centro Memorial está capacitado, entrenado y dotado con los equipos e implementos de protección personal que se requieran para el cumplimiento de sus labores, observando las normas de bioseguridad y salud ocupacional vigentes.

4. HORARIOS

El horario del Centro Memorial será el siguiente:

- Jardines Centro Memorial (La Nubia)
Apertura: 8:00AM
Cierre: 5:00PM
- Jardines Centro Memorial (Panamericana)
Apertura: 8:00AM
Cierre: 5:00PM
- LA Esperanza Centro Memorial (Armenia)
Apertura: 8:00AM
Cierre: 5:00PM

El horario es fijado por la Administración y está publicado en un lugar visible del Centro Memorial. Según las necesidades propias del Centro Memorial, la Administración podrá reducir o extender dicho horario. Así mismo, de forma excepcional o previa orden de autoridad competente, la Administración podrá abrir en otras horas a las previamente dispuestas.

5. CUOTA DE MANTENIMIENTO

Cuota de dinero cobrada a todas las personas titulares de cualquier derecho otorgado sobre un área(s) del Centro Memorial administrado, empleada para el financiamiento del cuidado de las zonas comunes y para contribuir a sufragar los gastos, también comunes, generados en la operación del Centro Memorial.

El aludido cobro se generará anualmente así:

- A. Para lotes, osarios, bóvedas, cenizarios y Árboles Familiares: A partir de la finalización del pago total del producto o de la primera ocupación del mismo (lo que ocurra primero), conforme a los valores vigentes dispuesto por la Compañía.
- B. Para productos cuya entrega está condicionada a la utilización del inmueble, tales como, Jardineras Memoriales y Senderos Memoriales el cobro se generará a partir del momento de la ocupación, indistintamente de si se ha finalizado el pago.

Aperturas: En caso de solicitar la apertura de un Cenizario u Osario para limpieza se cobrará a la tarifa vigente al momento de la solicitud.

CAPÍTULO III. DEBERES DE LOS PROPIETARIOS, USUARIOS, VISITANTES Y DEMÁS TERCEROS

Son considerados deberes de los propietarios, usuarios, visitantes o cualquier otra persona que tenga alguna vinculación o relación con el Centro Memorial, los siguientes:

- a) Cumplir en su totalidad lo dispuesto en el presente Reglamento, y las disposiciones legales aplicables.
- b) Pagar la cuota de mantenimiento conforme a los valores previstos por la Compañía.
- c) Actualizar y comunicar periódicamente cualquier cambio de dirección de notificación a la Administración a través de los canales para ellos previstos, so pena de que se considere como suficiente las notificaciones realizadas a la última dirección registrada.
- d) Hacer buen uso de las instalaciones del Centro Memorial. Se deberá evitar correr o realizar actividades que puedan alterar el normal funcionamiento del establecimiento.
- e) Mantener la uniformidad de los Centros Memoriales, conforme a los lineamientos previstos por la Administración
- f) Hacer uso de flores naturales que cumplan con las especificaciones dadas por la Administración del Centro Memorial y contenidas en los componentes de los productos ofrecidos. Las flores serán removidas por los encargados del aseo de los Centros Memoriales un día durante la semana, definido previamente por la Administración. En caso de incumplimiento la Administración se reserva el derecho a removerlas.
- g) Hacer uso de flores artificiales únicamente en bóvedas, osarios y cenizarios ubicados en edificios. En caso de incumplimiento la Administración se reserva el derecho a removerlas.
- h) Hacer uso de los recipientes destinados al interior del Centro Memorial para arrojar las basuras o residuos, conforme a los rótulos para ello previstos.
- i) Reportar cualquier accidente ocurrido al interior del Centro Memorial al personal o encargado del Centro Memorial.
- j) En caso de emergencia o peligros latentes, tanto los operarios y empleados del Centro Memorial, como los visitantes y usuarios deben seguir las recomendaciones e indicaciones que la Administración informe, contenidas y señalizadas en el Plan de Emergencias del Centro Memorial.

CAPÍTULO IV. PROHIBICIONES DENTRO DEL CENTRO MEMORIAL

Son consideradas como prohibiciones al interior del Centro Memorial las siguientes:

- a) Irrespetar al personal del Centro Memorial.
- b) Ingresar al Centro Memorial por accesos distintos a los considerados como principales y así dispuestos por la Administración.

- c) Fumar dentro de los espacios públicos cerrados, los edificios y en los terrenos del Centro Memorial.
- d) La venta y consumo de bebidas alcohólicas, alucinógenos, sustancias psicoactivas y similares en los edificios y predios de los Centros Memoriales.
- e) Las ventas ambulantes o fijas de cualquier tipo de elementos al interior del Centro Memorial, sin autorización de la Administración.
- f) Portar armas de fuego, corto punzante o cualquier otro elemento que ponga en riesgo la integridad de quienes visitan el Centro Memorial o de los empleados de la Compañía.
- g) La grabación de eventos, la toma de fotografías y la filmación de ceremonias u otros actos sin que medie previa autorización de la Administración del Centro Memorial.
- h) Arrojar basuras o residuos de cualquier tipo en los prados, terrenos, edificios, sendas o calzadas.
- i) El ingreso de animales domésticos sin que se cumplan las normas establecidas a nivel nacional² para el porte de mascotas, tales como, mantenerlos bajo el cuidado y responsabilidad del su propietario mediante collar, porte de bozal según la raza, recogida de los excrementos, entre otros. En todo caso, no será permitido el ingreso del animal a las edificaciones cerradas del Centro Memorial.
- j) Alimentar a las aves o demás animales que hagan parte de la fauna silvestre del Centro Memorial.
- k) El ingreso de menores de edad sin una persona mayor de edad quien será responsable por cualquier situación que ocurra al interior del Centro Memorial.
- l) Efectuar actividades de promoción política, comercial, recreativa, turística, de esparcimiento y en general aquellas que no resulten acordes o que perturben la paz y tranquilidad del Centro Memorial, a menos que exista previa autorización de la Administración.
- m) Ofrecer dádivas, comisiones o gratificaciones al personal de la Compañía, con el fin de que se ejecuten actos que excedan sus funciones o contraríen sus deberes.
- n) Ingresar a las áreas marcadas como zonas autorizadas para el personal del Centro Memorial.
- o) Hacer uso de orquestas o bandas, de auto parlantes, amplificadores, bocinas, altavoces, megáfonos, radios, reproductores de música o cualquier otro elemento que irrumpa la tranquilidad de los demás, salvo previa autorización de la Administración.
- p) Poner y/o sembrar flores artificiales, plantas adicionales, flores naturales diferentes a las sembradas por el personal del Centro Memorial en las Jardineras Memoriales, Senderos o Árboles Familiares. En caso de incumplimiento la Administración se reserva el derecho a removerlos.

² Se dará a aplicación a lo previsto en la Ley 746 del 2002 y demás normas que la complementen, adicionen o modifique.

- q) Será responsabilidad exclusiva del Centro Memorial la instalación de las lápidas en el Centro Memorial. Así, se prohíbe efectuar construcciones, monumentos, instalaciones de cualquier tipo de ornamentos, entre otros, sin previa autorización de la Administración del Centro Memorial. En caso de incumplimiento la Administración se reserva el derecho a removerlos.
- r) Podar o remover los árboles, arbustos o demás vegetación que haga parte del Centro memorial. La siembra de plantas, es de responsabilidad exclusiva de la Administración de los Centros Memoriales. Sólo se podrá utilizar lo que designe la Administración con el personal directo del Centro Memorial y en las áreas designadas para tal fin, cumpliendo con el embellecimiento de las zonas comunes o con los componentes del producto tales como: Jardineras Memoriales, Árboles Familiares, entre otros. El Centro Memorial se reserva el derecho de retirar toda planta o jardín que no cumpla con esta directriz.
- s) Manipular las maquinarias dispuestas por el Centro Memorial para su normal funcionamiento. El operar tales maquinas será de responsabilidad exclusiva del personal del Centro Memorial.
- t) Retirar restos óseos, humanos, cenizas o cadáveres sin que se sigan los procedimientos previstos por la Administración del Centro Memorial para tales fines.

El incumplimiento de lo aquí previsto dará lugar a que la Administración o el personal pueda solicitar el inmediato retiro de las instalaciones del Centro Memorial, requiriendo si es necesario, la colaboración y apoyo de la Fuerza Pública. Así mismo, la Administración podrá adoptar las medidas legales a las que haya lugar.

CAPÍTULO V. UNIFORMIDAD

Con el fin de evitar cualquier clase de diferencia de orden social, religioso, político, económico o de cualquier otra índole y para garantizar la uniformidad y armonía del Centro Memorial, sólo se permitirá:

1. PLACAS O LÁPIDAS Y LOTES:

La instalación de una placa o lápida diferente a la suministrada por el Centro Memorial, se permite siempre y cuando cumpla con un tamaño máximo de 30*50, con bisel máximo de 10 cm. En caso de incumplimiento la Administración se reserva el derecho a removerla.

El Centro Memorial instalará las lápidas o placas conmemorativas sobre cimientos de concreto, construidos bajo su responsabilidad, por sus propios operarios o contratistas.

El Centro Memorial no se hace responsable por mantenimientos realizados ni

lápidas contratadas a proveedores diferentes a los de la Compañía, ni a las instalaciones realizadas por personal diferente al que labora en ella, y se guarda el derecho de autorizar el ingreso de terceros al Centro Memorial que sean contratados por el cliente, si estos no cumplen con las normas del Centro Memorial o atentan contra la integridad de cualquier empleado o visitante.

Referente al mantenimiento, retoque o demarcación de dichas placas o lápidas, la Compañía los asume únicamente para los productos y servicios que se ofrecen con este componente específico, razón por la cual tales procedimientos deberán ser atendidos y costeados por los interesados o responsables de los inmuebles, en los horarios establecidos, y previo el otorgamiento de las autorizaciones respectivas, según las condiciones que para el efecto se determinen.

Estos servicios de mantenimiento, retoque y demarcación podrán realizarse directamente por el Centro Memorial a solicitud de los interesados. En estos casos, deberá pagarse previamente al valor que esté vigente al momento de la solicitud del servicio.

En los casos en los cuales el propietario, interesado o responsable pretenda cambiar o sustituir la placa o lápida suministrada por la Compañía, podrá acogerse a una de las siguientes opciones:

- a) Adquirirla en el Centro Memorial, ya sea como elemento particular o como componente de un producto, evento en el cual no se cobrará por su instalación, ni por su mantenimiento y cuidado durante el primer año calendario, o, lo que especifique el contrato.
- b) Adquirirla en el mercado, cumpliendo con los estándares definidos anteriormente, y pagar los derechos previamente para su instalación por parte del Centro Memorial.

De otra parte, se prohíbe la colocación de ornamentos, cruces, cuadros, marcos de granito, de plástico o de hierro y/o cadenas alrededor del lote. Así mismo, se prohíbe la instalación de piedras, baldosas, cerámicas, plantas, recipientes para flores, objetos de vidrio u otro material que sobresalgan el nivel del terreno

2. ELEMENTOS EN BÓVEDAS, OSARIOS, CENIZARIOS EN ALTURA

Se permite la colocación de un arreglo floral ubicado externamente, acorde al tamaño del florero diseñado para el producto.

3. ELEMENTOS EN CENIZARIOS, CON PLACAS EN VIDRIO:

Se permite la ubicación interna de un portarretrato del ser querido fallecido del tamaño de una foto documento. Así mismo se permite la instalación de una estatuilla, crucifijo, santos, no mayor a los 10 cm de alto.

No se permiten elementos físicos, gráficos o textuales que atenten contra la moral, el pudor ajeno y las buenas costumbres. Tampoco, se permiten elementos que por sus características, exóticas o exclusivas atenten o estimulen el vandalismo, tales como joyas (pendientes, anillos, cadenas, entre otros).

Adicionalmente, se prohíbe el uso de calcomanías, adhesivos u objetos de cualquier tipo adheridos a las paredes internas del cenizario, o a la lápida de vidrio ya sea a nivel interno o externo.

4. ELEMENTOS EN JARDINERA MEMORIAL

El producto Jardinera Memorial tiene como elemento de memorialización la siembra de una planta viva de especies que la Compañía designe, acorde con lo estipulado en el contrato.

No se permite la ubicación de flores artificiales, plantas, fotos, calcomanías adhesivos u objetos de cualquier tipo, adheridos a las paredes.

5. JARDINERAS DE GRUPOS FAMILIARES

Se permite la instalación de hasta dos lámparas solares de tamaño que no exceda la altura de 5cm, bajo la responsabilidad exclusiva de los propietarios, familiares o terceros que la hayan instalado. La Compañía no se hace responsable de hurto o daños causados.

No se permite la ubicación de flores artificiales, plantas, fotos, calcomanías adhesivos u objetos de cualquier tipo, adheridos a las paredes.

6. SENDEROS MEMORIALES

El producto Sendero Memorial tiene como elemento de memorialización la siembra de una planta viva de especies que la Compañía designe, acorde con lo estipulado en el contrato, Conforme a lo anterior, no se permite la ubicación de flores artificiales, plantas, fotos, calcomanías adhesivos u objetos de cualquier tipo, adheridos a las paredes.

7. SERVICIO CELESTIAL Y SOLUCIÓN MEMORIAL PARA LOTES

Por sus características propias no se permite ubicar elementos de memorialización adicionales a los componentes del producto previamente dispuestos en los contratos suscritos con la Compañía.

CAPÍTULO VI. DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Centro Memorial ofrecerá los siguientes productos, bienes y servicios, conforme a la disponibilidad y políticas de la Compañía o lineamientos de disposición nacional:

1. Inhumación de cadáveres, restos y cenizas humanas.
2. Exhumaciones y traslados internos de cadáveres y cenizas dentro del Centro Memorial.
3. Cremación de cadáveres y restos y conservación de las cenizas provenientes de ellos.
4. Lotes en propiedad o alquiler.
5. Cenizarios.
6. Osarios.
7. Jardineras Memoriales.
8. Senderos Memoriales.
9. Árbol familiar.
10. Servicio celestial / Siempre te Cuido
11. Apertura y utilización de los inmuebles.
12. Uso de capilla y del Centro Memorial para la celebración de servicios y ceremonias religiosas de cualquier credo.
13. Salas de velación.
14. Productos y servicios de memorialización.
15. Demás productos y servicios propios de un Centro Memorial.

Servicio de Adecuación: Incluye la disposición de los restos óseos o cenizas en el mismo inmueble, el cierre y la instalación posterior de la lápida grabada con el nombre respectivo.

Igualmente, corresponde a la apertura de cenizarios, osarios, Jardineras y Árboles Familiares para la disposición de las cenizas, el cierre y marcación correspondiente.

CAPÍTULO VII. DE LOS COMPRADORES DE PRODUCTOS BIENES Y SERVICIOS

Los compradores de los productos, bienes o servicios ofrecidos por la Compañía, o sus causahabientes, tienen los derechos de goce o uso definidos en los documentos de adquisición o contractuales correspondientes, siempre que se cumpla con lo previsto en la ley para la inhumación de cadáveres, restos humanos o cenizas, cremación, exhumación, cenizarios y osarios y con lo dispuesto en el presente Reglamento.

Conforme a lo anterior, son de aplicación general las siguientes reglas:

- a) La Compañía se reserva el derecho de propiedad exclusiva de las áreas comunes de los Centros Memoriales, tales como, edificios, vías, instalaciones, zonas verdes de arborización y jardines, así como de los elementos, maquinarias e insumos adquiridos para la prestación adecuada de los diferentes servicios. Así mismo, las obras de arte de la capilla y

- demás sectores del Centro Memorial serán de propiedad exclusiva de la Compañía.
- b) El diseño y construcción de las tumbas y bóvedas deberá cumplir con los requisitos previstos en los artículos 37 y 38 de la Resolución 5194 de 2010 o norma que los complemente, modifique, adicione o revoque.
 - c) El mantenimiento general del Centro Memorial y de los bienes adquiridos por los clientes, será realizado exclusivamente por el personal de la Compañía.
 - d) Los lotes, osarios o cenizarios no son divisibles y por ende, los propietarios no podrán venderlos parcialmente.
 - e) Cuando por circunstancias ajenas a la Compañía o cuando por fuerza mayor o caso fortuito un propietario no pueda hacer uso de su propiedad, la Compañía podrá ofrecer una nueva ubicación mediante un contrato de transacción.
 - f) La Compañía podrá reubicar los lotes, osarios o cenizarios de propiedad de terceros sin necesidad de previa autorización cuando ocurran circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito. En todo caso, la Compañía deberá garantizar las mismas condiciones de los bienes originales y llevar un adecuado registro para que los propietarios puedan conocer la nueva ubicación.
 - g) La Compañía se reserva el derecho de realizar los movimientos de inmuebles como Jardineras y Senderos Memoriales, con los restos o cenizas de los fallecidos, con previo aviso a los familiares, a los datos de contacto suministrados, en donde se expliquen las razones por las cuales se requiere este cambio.
 - h) La Compañía se reserva el derecho de rectificar los errores que puedan cometerse en inhumaciones, exhumaciones o traslados así como en la enajenación, descripción o transferencia de una propiedad.
 - i) Para utilizar el inmueble se debe estar a paz y salvo por todo concepto con la Compañía.

CAPÍTULO VIII. TRASPASO O CESIÓN DE DERECHOS

Los compradores de los productos, bienes o servicios ofrecidos por la Compañía podrán traspasar o ceder sus derechos a terceros, mediante los modos establecidos por la ley, a título oneroso o gratuito, sin embargo, el nuevo adquirente quedará sometido a las mismas obligaciones contraídas por él, y a lo que se establezca el presente Reglamento.

En todo caso, para proceder con el cambio de propietario, se deberán adelantar los trámites previstos por la Compañía, tales como la entrega de la documentación mínima requerida y realizar el pago del traspaso (cuando a ello haya lugar), así como encontrarse a paz y salvo por todo concepto. Hasta tanto no se adelante el trámite correspondiente de traspaso o cesión ante la Compañía, el único responsable será quien figure como propietario o adquirentes de los productos, bienes o servicios.

Así por ejemplo, cuando el propietario de los bienes adquiridos en la Compañía fallezca, será necesario adelantar el proceso legal donde el o los herederos reciben los bienes (independientemente del tipo de bienes) del causante, esto es, la sucesión por causa de muerte, con el fin de que al interior de la Compañía se pueda adelantar el trámite de traspaso respectivo y así los herederos puedan hacer uso de los mencionados bienes. Este trámite de sucesión puede ser por vía notarial o judicial y en esa medida a la Compañía se deberá allegar la escritura pública de sucesión o sentencia en la que se relacionen los bienes objeto de traspaso al interior de la Compañía.

CAPÍTULO IX. PROCEDIMIENTOS PARA SERVICIOS Y CEREMONIAS

1. INHUMACIÓN

Las inhumaciones en el Centro Memorial serán realizadas únicamente por el personal autorizado de la Compañía de conformidad con los requisitos exigidos por las autoridades competentes y lo previsto en la normativa vigente. Por ningún motivo, se harán inhumaciones que no hayan sido autorizadas legalmente o que carezcan de los documentos establecidos por la ley para demostrar esta situación.

Todas las ceremonias y servicios deben efectuarse a la hora que previamente se haya convenido con la Administración del Centro Memorial.

Para la inhumación de cadáveres se deben presentar a la Administración del Centro Memorial los siguientes documentos:

- a) Certificado de defunción.
- b) Licencia de inhumación expedida a nivel municipal por alguna de las siguientes entidades: Alcaldía, Secretaría de Salud o Inspección de Policía.

Para la inhumación de cenizas se deben presentar a la Administración del Centro Memorial los siguientes documentos:

- a) Certificado de cremación o procedencia de las cenizas.

1.1. Generalidades de las inhumaciones:

- a) En las bóvedas y en las sepulturas sencillas o múltiples, sólo se permite la inhumación del número de cadáveres para la que fue diseñada.
- b) En las bóvedas y sepulturas se dispondrá exclusivamente el cadáver para el cual se ha expedido la licencia de inhumación, con excepción de la madre e hijo(s) fallecido(s) en el momento del parto o de la madre fallecida como consecuencia de un aborto y su producto (óbito fetal).

- c) En ningún caso un espacio podrá ser ocupado por más de un fallecido. De la misma manera, no podrán inhumarse en una tumba (lote o bóveda) sino los restos o cenizas de una sola persona.
- d) No podrán inhumarse más del número de cenizas dispuestas en el producto dispuesto para este fin, y, de acuerdo con las condiciones relacionadas en la oferta de adquisición o en el contrato de custodia.
- e) Cuando por la presencia de rocas, condiciones especiales del terreno u otras causas, no pueda abrirse el inmueble en el sitio exacto en que se determinó en la oferta o contrato, la Administración podrá definir otro lugar del Centro Memorial que considere mejor o más apropiado, pero procurará hacerlo cerca al originalmente elegido, máxime cuando se trate de un grupo familiar que sea de varios lotes o espacios. Posterior a la ocupación se deberá tramitar el traspaso de propietarios ante la Compañía, con el fin de legalizar la nueva ubicación.

2. EXHUMACIÓN

Las exhumaciones serán realizadas únicamente por el personal autorizado de la Compañía. La Compañía fijará la fecha y hora para la presentación del servicio de acuerdo con la disponibilidad del Centro memorial. Por ningún motivo, se harán exhumaciones que no hayan sido autorizadas legalmente o que carezcan de los documentos establecidos por la ley para demostrar esta situación.

Los servicios de exhumación podrán ser solicitados siempre que se haya cumplido con el tiempo mínimo de permanencia y demás requisitos legales para ello previstos o con anterioridad a este plazo cuando sea por orden judicial.

El periodo mínimo de permanencia para poder realizar la exhumación de un cuerpo será el siguiente:

- Para menores de 7 años: tres (3) años a partir de la fecha de inhumación establecida en los registros del cementerio.
- Para mayores de 7 años: cuatro (4) años a partir de la fecha de inhumación establecida en los registros del cementerio.

El procedimiento para llevar a cabo las exhumaciones deberá adelantarse conforme lo previsto en la Resolución 5194 de 2010 y demás normas que la complemente, adicione, o modifique. La Compañía podrá hacer exhumaciones por disposición u orden de las autoridades competentes, previa presentación de los documentos legales que así lo acrediten.

Se prohíbe la asistencia de menores de edad y personas no autorizadas al proceso de exhumación. Se permitirá a los deudos la asistencia de sólo una persona, para la identificación del cadáver o sus restos óseos, para lo cual el personal del Centro Memorial le suministrará los elementos de protección personal necesarios tales como, bata, guantes, gorro y tapabocas, todos en material desechable.

La Compañía cobrará servicios de exhumación a las tarifas vigentes en la fecha de utilización del servicio, los cuales deben estar cancelados para el momento de realizarse la misma y con previa separación de turno acordado con el Centro Memorial.

2.1. EXHUMACIÓN POR SOLICITUD DE LOS DEUDOS.

Cuando los deudos son propietarios del terreno en el que se realizó la inhumación y solicitan a la Administración del Centro Memorial la exhumación del cadáver o los restos, esta podrá autorizarla siempre y cuando se haya cumplido el tiempo mínimo de permanencia.

Cuando quien solicita la exhumación es el propietario del terreno pero no posee la calidad de deudo, deberá solicitar la autorización de un deudo para adelantar tal procedimiento. Por su parte, cuando quien solicita la exhumación es deudo más no propietario del terreno, deberá solicitar autorización del propietario.

2.2. EXHUMACIÓN POR INICIATIVA DE LA ADMINISTRACIÓN

Cuando el terreno en el que se realizó la inhumación sea de propiedad de la Compañía, y con el fin de que los deudos se hagan presentes para decidir el destino del cadáver o los restos, la Administración del Centro Memorial deberá informar a los deudos por correo certificado, con una antelación no inferior a treinta días calendario, el cumplimiento del tiempo mínimo de permanencia, a la dirección consignada en el documento de inhumación, la cual será suministrada de acuerdo con la información que reposa en el Centro Memorial o en la funeraria que prestó el servicio.

Si transcurridos quince días contados a partir del cumplimiento del tiempo mínimo de permanencia, los deudos no se presentan a confirmar la fecha de la exhumación del cadáver o los restos óseos, la Administración del Centro Memorial procederá a realizarla.

Teniendo en cuenta la capacidad del Centro Memorial, los restos se trasladarán al osario común o se cremarán³ ubicando las cenizas en una urna o espacio común. En los dos casos, tanto los restos óseos como las cenizas, deberán quedar debidamente identificados.

Salvo los casos de muerte violenta, cuando se trate de la cremación de los cadáveres o restos óseos que han sido exhumados por iniciativa de la

³ Únicamente se podrá proceder con la cremación de cadáveres, restos óseos o restos humanos cuando se cumpla con las normas sanitarias y demás requisitos previstos en la normativa vigente para tal fin.

Administración, la cremación podrá ser autorizada por la Administración del Centro Memorial.

3. CREMACIÓN

Las cremaciones de cadáveres, restos óseos o restos humanos serán realizadas únicamente por el personal autorizado de la Compañía. La Compañía fijará la fecha y hora para la presentación del servicio de acuerdo con la disponibilidad del Centro Memorial.

Para la cremación de cadáveres o restos se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Que los cadáveres o restos estén identificados por parte de la autoridad competente.
- b) Tener la autorización de cremación o manifestación escrita de la voluntad de la persona en vida o de sus familiares después de la muerte.
- c) Contar con la licencia de cremación, expedida a nivel municipal por alguna de las siguientes entidades: Alcaldía, Secretaría de Salud o Inspección de Policía.
- d) Tener la autorización del Fiscal de Conocimiento o quien haga sus veces, en caso de muerte violenta.
- e) Contar con el certificado del médico tratante en el cual conste que la persona ha muerto por causas naturales.

Cuando la muerte fuere causada por enfermedad infectocontagiosa o cualquier otra enfermedad de grave peligro para la salud pública, será determinado por la autoridad competente y podrá ordenar la cremación del cadáver de manera inmediata.

4. ENTREGA DE CENIZAS

Las cenizas resultantes de la cremación serán colocadas en urnas para cenizas, según corresponda, estarán debidamente identificadas y serán entregadas únicamente a la persona que haya contratado el servicio o deudo, previo diligenciamiento de los documentos que para ello tenga dispuestos la Compañía.

Si transcurridos 30 días el titular de la cremación o deudo no ha realizado el retiro de las cenizas, la Administración estará facultada para realizar su inhumación vía administrativa en un espacio común en el que quedarán plenamente identificadas. Si los deudos quisieran reclamar las cenizas más adelante, deberán adelantar

solicitud de entrega de las mismas, acreditando la calidad en la actúan y diligenciando los formatos para ello previstos por la Compañía.

En caso que el titular, o el deudo, no pueda recoger las cenizas, la persona que realice la recogida deberá presentar autorización firmada por el titular del contrato y el deudo junto con una copia del documento de identidad y documento de identidad del autorizado.

En aquellos casos en que las cenizas se encuentran ya inhumadas en el Centro Memorial y las mismas quieran ser retiradas, se deberá contar con autorización del propietario del cenizario y de uno de los deudos. Cuando el cenizario sea de propiedad de la Compañía, bastará con la solicitud de uno de los deudos, diligenciando para ello los documentos dispuestos por la Compañía.

5. CEREMONIAS

Las ceremonias se llevarán a cabo en el inmueble indicado y programado desde la Administración del Centro Memorial conforme al servicio adquirido u ofrecido.

CAPÍTULO X. PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

El presente Reglamento estará publicado en un lugar visible del Centro Memorial y en las páginas web www.prever.com.co y www.siempre.com.co. Conforme a lo anterior, el desconocimiento del mismo no será considerado como un eximente de responsabilidad.

El presente Reglamento rige a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva de la Compañía y deroga cualquier otra disposición anterior.

Fecha de aprobación: 22 de junio de 2022.