

OFICIO N° **102 . 26**

ANT.: No hay.

MAT.: Envía Reglamento para el
Funcionamiento Interno y Administración del
Cementerio General de Concepción.

CONCEPCIÓN, 13 MAY 2026

DE: SECRETARIO GENERAL DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN
SEÑOR ARMANDO CARTES MONTORY

A: DIRECTOR DEL CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN
SEÑOR ERNESTO CRUCES MUÑOZ

Como es de conocimiento de esa Dirección, consecuente con el plan de estandarización y mejoramiento de sus procesos administrativos, informo que, en reunión del H. Directorio del 13 de mayo de 2026, fue aprobado y ratificado en todas sus partes, las modificaciones al Reglamento de la referencia, vigente desde el 1° de enero de 2025, a contar del 13 de mayo del año en curso, que se adjunta en su nuevo texto.

El procedimiento de la referencia y sus actualizaciones, es de observancia obligatoria, por lo que cualquier excepción debe necesariamente ser justificada y autorizada, en forma previa, por esta Secretaría General.

Le saluda atentamente,

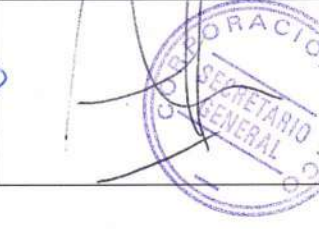
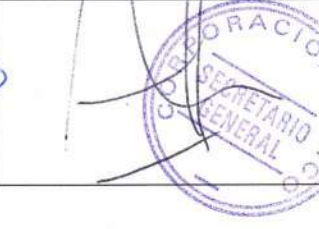


ARMANDO CARTES MONTORY
ABOGADO
SECRETARIO GENERAL

c.c.:
Área de Contabilidad y Finanzas
Área de Administración y RR.HH.
Archivo Semco

ACM/MJL/ccs

REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL CEMENTERIO GENERAL Y CREMATORIO DE CONCEPCIÓN

	Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Ernesto Cruces Muñoz	Carolina Neira Zapata	Sara Mejías Puentes.	Armando Cartes Montory
Cargo	Director del Cementerio General de Concepción	Jefa de Operaciones Administrativas y Contables	Contralora Interna	Secretario General
Firma y timbre	 	 	 	 

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 2 DE 76

Índice

REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DEL CEMENTERIO GENERAL Y CREMATORIO DE CONCEPCIÓN	1
REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO INTERNO Y ADMINISTRACIÓN	3
TÍTULO I	3
De la Dirección	3
TÍTULO II	42
De las Sepulturas	42
TÍTULO III	47
De los Registros y Archivos	47
TÍTULO IV	48
De las Sepultaciones	48
TÍTULO V	50
De la construcción y reconstrucción de sepulturas e instalación de adornos	50
TÍTULO VI	53
Bases Generales de Funcionamiento Operativo, Renovación e Inscripción de Contratistas	53
TÍTULO VII	65
De las formas de pago, descuentos y exenciones sobre el Arancel Vigente	65
TÍTULO VIII	70
De la Dependencia	70
TÍTULO FINAL	70
ANEXOS	71

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 3 DE 76

REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO INTERNO Y ADMINISTRACIÓN

Misión:

“Atender a nuestros usuarios y clientes de manera personalizada, ofreciendo la asesoría y orientación necesarias para efectuar trámites o adquirir productos y servicios que entreguen una respuesta oportuna y plena a sus requerimientos; resguardando en cada caso los aspectos humanos, sociales y reglamentarios”.

TÍTULO I

De la Dirección

ARTÍCULO 1º: De acuerdo a lo establecido en el Decreto Alcaldicio N.º 59, de fecha 18 de febrero de 1983, sobre el traspaso y administración del Cementerio General y Crematorio de Concepción, a la Corporación SEMCO, el establecimiento estará a cargo de un director, profesional que dependerá de la máxima autoridad administrativa de la Corporación Social y Cultural de Concepción – SEMCO. Para efectos de su gestión, dispondrá del personal necesario para el desempeño de sus funciones. La dirección del Cementerio tendrá como objetivo dar cumplimiento a los requerimientos de inhumación y exhumación de cadáveres, reducción de cadáveres y restos humanos, cremaciones de cadáveres y de restos humanos, todo lo anterior en conformidad con las disposiciones legales e instrucciones que emanan del Código Sanitario, específicamente del Reglamento General de Cementerios y además de la SEREMI de Salud y de las instrucciones que puedan oficiarse desde la Secretaría General de la Corporación SEMCO.

Con este propósito se ha implementado un sistema técnico y administrativo, que permite registrar las actividades y autorizaciones que exige la legislación vigente. Además, le corresponderá dirigir controlar todas las actividades relacionadas con el Cementerio General y Crematorio de Concepción, de acuerdo con las instrucciones que emanen de la Secretaría General de la Corporación SEMCO, de la Reglamentación Interna y del Reglamento General de Cementerios Decreto N°357 de 1970 y todas sus posibles modificaciones.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 4 DE 76

ARTÍCULO 2º: El Director del Cementerio General y Crematorio de Concepción, tendrá las siguientes funciones:

I. Funciones Generales:

- a. Asumir la dirección administrativa relacionada con recursos humanos, financieros y de gestión del Cementerio General y Crematorio de Concepción, traspasado a la Corporación SEMCO en virtud de la aplicación de la Ley N°18.096.
- b. Organizar los equipos de personal necesarios, para ejecutar la inhumación de cadáveres y restos humanos, en estricto cumplimiento de lo dispuesto en el Código Sanitario, específicamente en el Reglamento General de Cementerios Decreto N°357 de 1970.
- c. Organizar el equipo de personal idóneo, que cumpla con la mantención de las actividades operativas, en conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General de Cementerios.
- d. Organizar el equipo de personal idóneo y técnicamente preparado, para percibir los ingresos de dineros correspondientes al pago de los derechos establecidos en el Arancel vigente, previamente aprobado por el H. Directorio de la Corporación SEMCO.
- e. Organizar la atención de ceremonias del servicio de cremación, mediante la intervención de un Maestro(a) de Ceremonias, quien tendrá como función principal coordinar con los clientes los aspectos propios de la ceremonia funeraria, cuando corresponda, y coordinar con el Encargado de Operaciones y Ventas del Crematorio, el correcto desarrollo de la operación, verificando especialmente lo siguiente:
 - La disponibilidad de personal en cantidad suficiente para la operación funeraria a ejecutar.
 - La correcta presentación e implementación del personal, considerando el adecuado uso del uniforme institucional y de los elementos de protección personal y seguridad que resulten necesarios.
- f. Organizar los equipos humanos necesarios para efectuar las reducciones de restos humanos a que haya lugar y las exhumaciones legales ordenadas por los Juzgados competentes o por la SEREMI de Salud correspondiente, motivados por traslados internos o hacia otros Cementerios.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 5 DE 76

- g. En conformidad con lo señalado en el Art. N°26, del Reglamento General de Cementerios, procurar las acciones necesarias para el cumplimiento del destino de terrenos para sepulturas en patio común.
- h. Procurar la mantención de todos aquellos registros contables que sean necesarios para respaldar los ingresos percibidos, los cuales deberán ser registrados en conformidad a las normas de contabilidad establecidas por el Área de Contabilidad de la Corporación SEMCO.
- i. Asesorar a la Secretaría General de la Corporación SEMCO, en la elaboración de proyectos de adelanto para el establecimiento, y además en la elaboración del Presupuesto Anual.

II. Funciones Específicas:

- a. Supervisar, coordinar y verificar la correcta ejecución de todas las actividades operativas que se realizan en el Cementerio General y Crematorio de Concepción, por ejemplo: inhumaciones, exhumaciones, traslados, reducciones, cremaciones, Etc.
- b. Autorizar el uso de terrenos y la construcción de sepulturas, en conformidad a la reglamentación vigente, resguardar el cumplimiento de los aranceles vigentes, aprobados por el H. Directorio de la Corporación SEMCO.
- c. Supervisar y velar porque se ejecuten en la forma reglamentaria los procesos operativos y que se efectúen, además, los registros estadísticos correspondiente.
- d. Disponer la participación del “Área de Arquitectura, Construcciones, Paisajismo y Patrimonio”, para supervisar el correcto funcionamiento de las instalaciones de agua, energía eléctrica, alcantarillado y otros servicios del Cementerio.
- e. Control del registro de contratistas y respecto de las obras que éstos realizan, en forma directa o mediante el o los profesionales que designe para los efectos.
- f. Efectuar las denuncias correspondientes, por hechos irregulares ocurridos al interior del Cementerio General y Crematorio de Concepción, ante la Secretaría General de la Corporación SEMCO o, por la delegación de ésta, ante los organismos competentes.
- g. Proteger los bienes muebles e inmuebles existentes en el Cementerio General y Crematorio de Concepción.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 6 DE 76

- h. Procurar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Art. N.º 40 del Reglamento General de Cementerios, respecto de mantener la seguridad del personal de servicio y visitantes del Cementerio.
- i. Aplicar, autorizar y supervisar el otorgamiento de descuentos, exenciones y beneficios sobre el arancel vigente, en conformidad a lo establecido en el presente reglamento, a las autorizaciones e instrucciones impartidas por el Secretario General y a los lineamientos definidos por el H. Directorio de la Corporación Social y Cultural de Concepción – SEMCO, velando en todo momento por el resguardo de los intereses institucionales, la correcta fundamentación de cada caso y la debida trazabilidad de las decisiones adoptadas.
- j. Autorizar la emisión de notas de crédito, cuando corresponda, ya sea por concepto de anulación o refacturación de servicios y/o productos del Cementerio General y Crematorio de Concepción, asegurando que dichas operaciones cuenten con la debida fundamentación, respaldo documental y registro en el sistema informático institucional, velando en todo momento por la trazabilidad de la operación y el resguardo de los intereses de la Corporación SEMCO.

ARTÍCULO 3º: Jefatura administrativa

Profesional, cuya naturaleza radica en sustentar un sólido apoyo a la gestión administrativa y operativa que efectúa el director del establecimiento. En este caso, se procede a definir funciones, tendientes a potenciar sus capacidades profesionales, las cuales, complementadas con el conocimiento empírico de la gestión, permitan brindar apoyo estratégico y operativo a la Dirección del establecimiento, asegurando la planificación y gestión eficiente de recursos, turnos y procesos administrativos. Coordinar la ejecución de compras, supervisar el control y actualización de indicadores, bases de datos y controlar la gestión informática, contribuyendo al cumplimiento de objetivos institucionales y la mejora continua de la administración del Cementerio y Crematorio.

Funciones de área administrativa:

- a) Asistencia a la Dirección: Consiste en asesorar y trabajar en conjunto con el director del establecimiento, materias relacionadas con la medición de metas y objetivos, además de la preparación de información para informes y presentaciones, tanto dentro como fuera del establecimiento.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 7 DE 76

- b) Autorización de Permisos Administrativos: Revisar y autorizar solicitudes de permisos administrativos, evaluando con los respectivos jefes directos, la factibilidad de la autorización. Cuando existe factibilidad, se procede con la confección y firma de la solicitud correspondiente, de manera tal que esta llegue al director del establecimiento evaluada y debidamente coordinada.
- c) Planificación de vacaciones del personal: Efectuar una programación detallada respecto de los requerimientos de vacaciones del personal, es una importante función, ya que ello permite asegurar regularidad en la prestación de los servicios, por lo tanto, la evaluación y coordinación en conjunto con los jefes directos de cada funcionario, permite desarrollar un completo y funcional cronograma, el cual deberá ser complementado con la información que para cada funcionario se requiere. Desarrollada la etapa señalada, se debe continuar con la emisión de los respectivos formularios de vacaciones.
- d) Planificación de turnos funcionarios de Dirección: Programar mensualmente, los turnos de funcionarios de Dirección, que permitan efectuar regularmente atenciones durante los días sábados, domingos y festivos, en las áreas de administración, Recaudación, Ventas, Atención al Cliente y Construcción.
- e) Planificación con jefe de operaciones, para programación de Turnos del personal de terreno: Revisión de la programación semanal de turnos efectuada por el jefe de operaciones para los días domingos y festivos del personal de terreno.
- f) Planificación con jefe de guardias, para programación de turnos: Revisión de la programación mensual de turnos, efectuada por el encargado de guardias para personal a su cargo.
- g) Ejercer el liderazgo inmediato en materia de Compras Públicas, mediante la gestión directa o coordinación con el Ejecutivo de Adquisiciones y Compras Públicas.
- h) Revisión de stock y analizar solicitudes de orden de compra para la adquisición de bienes y servicios, de acuerdo al Plan Anual de Compras Públicas del Cementerio.
 - Identificación cualitativa y cuantitativa de materiales, bienes o servicios necesarios.
 - Instruir con la preparación en especificaciones técnicas que corresponda.
 - Visar la emisión de requisiciones y órdenes de compra correspondiente.
 - Supervisar el proceso de compra necesario en Mercado Público.
 - Supervigilar la entrega controlada de los elementos, a quien requiera y corresponda.
 - Visar la emisión de guías de entrada y salida cuando corresponda
 - Supervisar la aprobación y contabilización en sistema Softland, de todas las facturas de productos o servicios que se requirieron mediante orden de compra.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 8 DE 76

- i) Mantener actualizada la agenda de reuniones con comité asesor y equipos de trabajo, respecto de fechas y materias: Mantener una agenda y registro de materias tratadas o por tratar en reuniones en las que participa el director con el Comité Asesor, como también con los equipos de trabajo.
- j) Participar y liderar el equipo destinado a identificar y proponer espacios y productos para construir: Efectuar propuestas, en conjunto con la Unidad de Construcciones, que permitan identificar espacios al interior del establecimiento orientados a la construcción de productos, que emanen en la identificación de necesidades manifestadas por los clientes.
- k) Colaborar con el director del Cementerio General de Concepción, en la elaboración del proyecto de presupuesto anual, además de preparar informes y cumplir tareas que este pueda solicitar en el ámbito de materias: financiera, contable y propios de la función de contraloría interna de este establecimiento.
- l) Supervisar diariamente el proceso de arqueo de caja del Cementerio, velando por el cumplimiento estricto de los procedimientos establecidos y por la correcta aplicación del Acta Administrativa dispuesta para tal efecto.
- m) Verificar periódicamente la congruencia y correcta conciliación del Libro de Ventas extraído del sistema informático institucional, contrastándolo con las facturas y demás documentos tributarios emitidos, los montos efectivamente recaudados y los registros contables correspondientes, asegurando la exactitud, integridad, trazabilidad y transparencia de la información financiera y tributaria.
- n) Ejecutar el procedimiento para la emisión de notas de crédito, previa autorización de la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, verificando que cada caso cuente con la debida fundamentación y respaldo documental que justifique la anulación o refacturación de productos y/o servicios. Deberá, además, asegurar su adecuado registro en el sistema informático institucional, resguardando la trazabilidad, integridad y control de la operación, conforme a los procedimientos internos vigentes.
- o) Supervisar la actualización de la base de datos de los clientes del cementerio y Crematorio.
- p) Controlar la vigencia de sepulturas temporales en arriendo
- q) Elaborar la Estadística general de procedimientos operáticos del Cementerio y Crematorio.
- r) Otras funciones que delegue la secretaría General y director del Cementerio.

Funciones de gestión informática:

- a) Mantener actualizado los software y hardware de los equipos computacionales de este establecimiento.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 9 DE 76

- b) Controlar y mantener actualizado el inventario de insumos computacionales.

ARTÍCULO 4º: Subjefatura administrativa

Tiene como función, colaborar con la Dirección y la Jefatura Administrativa, en la coordinación y ejecución de procesos administrativos del Cementerio General y Crematorio de Concepción. Este cargo contribuye directamente al orden administrativo, al cumplimiento normativo y al funcionamiento eficiente de los procesos internos.

Funciones:

- a) Colaborar en la supervisión de los procesos administrativos del cementerio y crematorio.
- b) Colaborar en la redacción de oficios, memorándums, ordinarios, informes y comunicaciones solicitados por Dirección o Jefatura administrativa.
- c) Colaborar en la elaboración y preparación de oficios, informes y demás documentación oficial destinada a la Secretaría General de la Corporación Social y Cultural de Concepción – SEMCO, la Ilustre Municipalidad de Concepción u otras unidades internas o externas, cuando corresponda.
- d) Participar en reuniones de coordinación administrativa, elaborando actas, acuerdos y seguimientos cuando se requiera.
- e) Realizar el archivo sistemático, ordenado y actualizado de toda la documentación administrativa emanada desde Dirección y Jefatura.
- f) Archivar, registrar y respaldar la documentación del personal, incluyendo:
 - Contratos y anexos
 - Liquidaciones de remuneraciones
 - Permisos administrativos
 - Feriados legales
 - Cursos y capacitaciones
 - Antecedentes personales y laborales
 - Documentos disciplinarios
 - Registros de asistencia
- g) Apoyar a la unidad en la confección y actualización de formularios administrativos internos (permisos, feriados, solicitudes varias, Etc.).
- h) Revisar la documentación para validar antecedentes de Tasaciones, gestionando luego su emisión formal para revisión y firma de Dirección.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 10 DE 76

- i) Revisar documentación y validar antecedentes de Títulos de Propiedad, elaborando el documento final para firma de Dirección.
- j) Colaborar en el registro de horas extras del personal administrativo y operativo del cementerio y crematorio.
- k) Colaborar en la elaboración de informes de validación de horas extras para Dirección, cuando sea solicitado.
- l) Apoyar en la confección, registro y archivo de formularios de permisos administrativos y feriados legales.
- m) Gestionar, revisar, registrar y controlar la recepción y envío de correspondencia interna y externa.
- n) Realizar seguimiento a documentos pendientes, que se requieran por parte de la Dirección, asegurando respuesta oportuna de las áreas involucradas.
- o) Revisar la documentación soportante para cada una de las acciones que realicen los clientes respecto al Art. N.º 42 del Reglamento General de Cementerios y emitir el informe correspondiente con la sugerencia correspondiente al director del establecimiento
- p) Deberá revisar e informar por escrito al director, todas las solicitudes por rectificaciones, modificaciones o cambios, solicitados por los clientes ya sea de nombre, apellido o dirección, de alguna compra de sepultura realizada en el cementerio, indicando si los antecedentes presentados son suficiente para resolver.
- q) Supervisar y controlar la correcta elaboración, registro, archivo y trazabilidad de toda la documentación asociada a inhumaciones, exhumaciones, traslados, reducciones y demás trámites funerarios realizados en el cementerio, velando por el cumplimiento de los procedimientos internos y de la normativa sanitaria y administrativa vigente.
- r) Dar inicio, a la tramitación de solicitudes de exhumación por traslados internos dentro del cementerio, gestionando el pago correspondiente, a través de, la plataforma en línea de la SEREMI de Salud y asegurando que el proceso cumpla con los requisitos técnicos, administrativos y legales establecidos.
- s) Revisar periódicamente la documentación asociada a los servicios de cremación previamente tramitados ante la SEREMI de Salud, verificando que los antecedentes se encuentren completos, debidamente respaldados y ajustados a la normativa sanitaria y reglamentación vigente.
- t) Gestionar la solicitud de fondos por rendir ante la Corporación SEMCO, mediante las respectivas requisiciones, para cubrir gastos asociados a servicios de cremación, exhumaciones por traslados internos y otros requerimientos instruidos por la Dirección.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 11 DE 76

Asimismo, será responsable de preparar, respaldar y tramitar la rendición de los fondos utilizados, asegurando el cumplimiento de los procedimientos administrativos, financieros y de control interno vigentes.

- u) Apoyar, cuando se requiera, la supervisión diaria del proceso de arqueo de caja del Cementerio, velando por el cumplimiento estricto de los procedimientos establecidos y por la correcta aplicación del Acta Administrativa dispuesta para tal efecto.
- v) Apoyar, cuando se requiera, la ejecución del procedimiento para la emisión de notas de crédito, previa autorización de la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, verificando que cada caso cuente con la debida fundamentación y respaldo documental que justifique la anulación o refacturación de productos y/o servicios. Deberá, además, asegurar su adecuado registro en el sistema informático institucional, resguardando la trazabilidad, integridad y control de la operación, conforme a los procedimientos internos vigentes.
- w) Otras funciones administrativas que delegue la Secretaría General de SEMCO, Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción o la Jefatura Administrativa.

ARTÍCULO 5º: Área Crematorio.

El Crematorio de Concepción, es un área de servicios del Cementerio y, por lo tanto, depende jerárquica y operativamente del Director del Cementerio General y Crematorio de Concepción, quien para los efectos contará en esa área con un profesional que se desempeñará como Encargado de operaciones y ventas.

Funciones de esta unidad:

- a. Existirá un Encargado de operaciones y ventas, quien tendrá como función principal coordinar, supervisar y controlar el funcionamiento operativo del servicio de cremación, asegurando el cumplimiento de los protocolos técnicos y administrativos, y gestionar los procesos de atención y venta asociados, garantizando un servicio eficiente, seguro y de calidad.
- b. Supervisar y controlar que toda la documentación requerida para los trámites de solicitud de cremación ante la SEREMI de Salud se encuentre completa, correcta y conforme a la normativa vigente. Asimismo, deberá supervisar la tramitación de cremaciones mediante la gestión y realización del pago correspondiente en la plataforma en línea de la SEREMI de

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 12 DE 76

Salud, asegurando el adecuado cumplimiento de los procedimientos administrativos asociados.

- c. Atención de usuarios que necesiten información respecto de la tramitación de cremaciones, proceso de recepción de documentación y en coordinación con el “Área de Recaudación y Tesorería” y “Área de Ventas y Servicio al Cliente” del Cementerio General y Crematorio de Concepción, programar fechas y horas de los servicios y, además, el cobro del proceso.
- d. Es responsabilidad de la anfitriona del crematorio, realizar la tramitación de la resolución de extensión de plazo, si se requiere y de cremación, además de recepcionar la documentación requerida y digitalizarla, para posteriormente, ingresarla a la plataforma de la SEREMI de Salud.
- e. Es de responsabilidad de la anfitriona del crematorio, avisar al “Área de Ventas y Servicio al cliente”, sobre las recepciones, velatorios y ceremonias a realizarse en el edificio crematorio, con el objetivo de mantener actualizado el obituario del cementerio.
- f. Deberá llevarse un registro estadístico de todos los procesos de cremación, tanto de necesidad inmediata, como de necesidad futura, que contemple como mínimo: nombres y apellidos del fallecido, causa de fallecimiento, procedencia, edad, sexo, fecha de defunción, fecha de recepción en el crematorio, fecha de cremación, servicio adicional, encargado del trámite, tipo de ánfora, factura asociada al pago del servicio y fecha de entrega de ánfora(s).
- g. Mantener un archivo físico y digital de toda la documentación relativa a cada trámite de cremación de necesidad inmediata como, de necesidad futura.
- h. Recepción para los servicios de conservación, lo cual consiste el depósito temporal de cuerpos en modernas cámaras de refrigeración dispuestas en dicho lugar, con el propósito de otorgar el tiempo necesario a las familias para efectos de tramitación y obtención de la documentación necesaria para los efectos de la cremación.
- i. Ejecutar los procesos de cremación de cadáveres y/o restos humanos reducidos, conforme a la normativa sanitaria y operativa vigente, incluyendo las labores posteriores de tratamiento y homogenización morfológica de las cenizas resultantes, así como su correcto depósito e identificación en el ánfora correspondiente, resguardando en todo momento la trazabilidad, dignidad y correcta individualización de los restos cremados.
- j. Es de responsabilidad de los funcionarios de este servicio informar claramente a los familiares o responsables de requerir el servicio, respecto de las limitaciones técnicas que pueden impedir efectuar un proceso de cremación, como, por ejemplo: que el fallecido tenga un marcapasos.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 13 DE 76

- k. Queda estrictamente prohibida la manipulación directa de cadáveres por parte de los operadores del crematorio, salvo en aquellas acciones indispensables para efectuar la transferencia del cuerpo desde la urna hacia la bandeja de cremación. Dicho procedimiento deberá ejecutarse utilizando obligatoriamente todos los elementos de protección personal, higiene y seguridad dispuestos por la Corporación SEMCO, y conforme a los protocolos sanitarios y operativos vigentes.
- l. Es de responsabilidad de la unidad crematorio, mantener el stock necesario de los elementos antes mencionados, y de su solicitud y tramitación cuando corresponda, ello según las disposiciones vigentes en materia de adquisiciones.
- m. Una vez recepcionado el cuerpo en este servicio, se deberá contar con las autorizaciones formales y legales correspondientes, además de la autorización del director del Cementerio para proceder a su retiro, toma alguna muestra de ADN y/o cualquier otro tipo de examen.
- n. Es de responsabilidad de esta área, mantener un buen estado de conservación todos los elementos técnicos con los que se cuenta (hornos, cámaras de conservación, molinillos, descensor, Etc.).
- o. El servicio de cremación, requiere del compromiso ético y profesional de los funcionarios que ejercen la función, por lo cual, se considera una falta grave la difusión de imágenes relacionadas a los procesos, o transgresiones a la privacidad de los procedimientos, el ingreso de personal no autorizado o la manipulación de pertenencias de los fallecidos.
- p. Es de su responsabilidad el aseo y ornato del edificio y entorno externo, la mantención básica de los equipos de trabajo y la entrega oportuna de información y coordinación para casos de mantenciones mayores.

Todo procedimiento respecto del funcionamiento de este servicio está regido por el Reglamento General de Cementerios Decreto N°357 de 1970, específicamente mediante lo dispuesto en el Título VII DE LOS CREMATORIOS, Arts. N°69, N°70, N°71, N°72, N°73 y N°74.

ARTÍCULO 6º: Área de Arquitectura, Construcciones, Paisajismo y Patrimonio.

- a. Esta área, tendrá como función primordial procurar el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias vigentes, basadas en el Reglamento General de Cementerios, como el presente Reglamento Interno y todos sus anexos, entre ellos las Normas Constructivas, en las materias relacionadas con construcciones, paisajismo y patrimonio.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 14 DE 76

- b. Deberá asesorar a la Dirección del Cementerio, en materias como la existencia e identificación de nuevos sectores para patios comunes de sepulturas, sectorización para la construcción de productos, ejecución de proyectos que permitan ampliar y mejorar las edificaciones del establecimiento.
- c. Mantener actualizado el registro de Contratistas en todas sus categorías, que ejecutan trabajos en este Cementerio, como también, regular que cumplan con la normativa que los rige. Además, mantener control y supervisión sobre las obras que éstos realizan.
- d. Ejecutar y mantener actualizados, todos los planos del Cementerio General y Crematorio de Concepción, que se requieran para disponer ventas de terrenos, confección de productos, organización de tipologías, destino de sepulturas comunes, de estructuras habitables del establecimiento, de la red de agua potable y de riego, áreas verdes y plazas, de energía eléctrica y distribución, Etc.
- e. Control e ingreso de expedientes individuales con la documentación necesaria para la aprobación y posterior recepción de sepulturas en proceso de construcción en el Cementerio, resguardando los aspectos técnicos y del cobro de los derechos respectivos.
- f. Con especial atención, control de casos que tengan origen de sus daños en catástrofes y tengan su ubicación en el Sector Patrimonial.
- g. Control de stock de los materiales de construcción, necesarios para la ejecución diaria de las distintas obras y actividades que se ejecutan en el Cementerio.
- h. Generar y archivar toda documentación de carácter administrativa, relativa a regularización de la propiedad de sepulturas, por ejemplo: Tasaciones, evaluaciones de presupuestos de construcción, reconstrucción y desconstrucción, con el propósito de proponer el valor de los derechos correspondientes a cobrar.
- i. Procurar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el artículo 35 del Reglamento General de Cementerios, relativas a la responsabilidad que corresponde a cada adquirente de terreno respecto de la construcción y mantención de la sepultura familiar correspondiente.
- j. Velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 36 del Reglamento General de Cementerios y en el artículo 32 del presente reglamento, relativas a la obligación de individualizar en las sepulturas el nombre de él o los propietarios, junto con su numeración correspondiente. Asimismo, tratándose de sepulturas familiares que contemplen nichos interiores, deberá procurarse que la familia mantenga debidamente identificados los datos de las personas fallecidas sepultadas en cada espacio, con el objeto

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 15 DE 76

de resguardar una adecuada trazabilidad e identificación futura de los cadáveres inhumados.

- k. Mantener actualizado el catastro de sepulturas que se encuentren en las condiciones descritas en el artículo 40 del Reglamento General de Cementerios, debiendo procederse conforme a lo establecido en el protocolo interno vigente para dichos efectos (ver Anexo N°1).
- l. Mantener un catastro actualizado de los terrenos que se encuentren en las condiciones descritas en el artículo 43 del Reglamento General de Cementerios, proporcionando los antecedentes necesarios y asesorando a la Dirección del Cementerio para la elaboración de las actas y procedimientos de toma de dominio que correspondan.
- m. Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el artículo 45 del Reglamento General de Cementerios, relativas a la construcción de nichos, bóvedas, mausoleos, capillas, columbarios y demás estructuras funerarias ejecutadas por cuenta del establecimiento, procurando que dichas obras se desarrollen conforme a las exigencias técnicas, sanitarias y constructivas aplicables, especialmente en lo referido al uso de materiales sólidos e impermeables y al cumplimiento de las alturas máximas permitidas por la normativa vigente.

ARTÍCULO 7º: Área de Difusión

El Área de Difusión del Cementerio General y Crematorio de Concepción tendrá por finalidad contribuir al desarrollo, planificación y fortalecimiento de los procesos de comunicación, difusión, gestión institucional y vinculación con el medio, incorporando tanto funciones estratégicas como operativas.

Asimismo, será responsable de promover la adecuada difusión de los servicios, el desarrollo de iniciativas de carácter patrimonial y cultural, y la gestión de proyectos de financiamiento externo, en concordancia con las políticas y procedimientos vigentes de la Corporación SEMCO.

Para el cumplimiento de sus objetivos, el Área de Difusión se estructurará en dos niveles funcionales:

1. Nivel Estratégico y de Gestión Externa

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 16 DE 76

Este nivel estará orientado al desarrollo de funciones de carácter estratégico, administrativo y de vinculación con el medio, siendo responsable de la planificación, asesoría y gestión de iniciativas institucionales.

En específico:

a) Gestión de Proyectos y Financiamiento:

- Identificar, formular, postular y gestionar fondos concursables de pertinencia corporativa.
- Desarrollar proyectos institucionales desde su formulación hasta su ejecución y rendición.

b) Vinculación Institucional y Desarrollo Estratégico:

- Generar y fortalecer alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas.
- Proponer estrategias comerciales, de difusión y marketing a nivel corporativo.
- Proponer iniciativas de desarrollo cultural y patrimonial.

c) Apoyo a la Gestión Corporativa:

- Diseñar, estructurar y proponer planificaciones periódicas de comunicaciones institucionales transversales, orientadas a asegurar la coherencia y oportunidad de los contenidos difundidos por las distintas unidades. Asimismo, deberá velar por la correcta implementación de dichas planificaciones, asesorando a la Corporación SEMCO, en la toma de decisiones comunicacionales e informando de manera sistemática sobre las acciones ejecutadas, resultados obtenidos y oportunidades de mejora en materia de comunicación estratégica e institucional.
- Apoyar el seguimiento de requerimientos corporativos en materias de difusión y vinculación con el medio.
- Participar en procesos de adquisiciones vinculados al área, velando por el cumplimiento de la normativa de compras públicas.

c) Gestión de Requerimientos Institucionales Externos:

- Gestionar integralmente las solicitudes, consultas, reclamos y denuncias ingresadas, a través, de canales formales, tales como: plataformas institucionales, sistema "Te Ayudo", Ley de Transparencia, SERNAC, Contraloría General de la República u otros organismos.
- Analizar cada requerimiento, conforme a la normativa vigente y a los procedimientos internos del Cementerio General y Crematorio de Concepción.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 17 DE 76

- Elaborar propuestas de respuesta fundadas, asegurando coherencia técnica, administrativa y normativa.
- Coordinar la recopilación de antecedentes, con las distintas áreas del Cementerio, cuando corresponda.
- Someter las propuestas de respuesta a validación de la Dirección.
- Gestionar el envío de respuestas, a través, de los canales oficiales, dentro de los plazos establecidos.
- Mantener registro, trazabilidad y archivo sistematizado de cada caso, asegurando respaldo documental para fines de control y auditoría.
- Gestionar las solicitudes de exención de pago por casos sociales, elaborando los antecedentes técnicos y administrativos necesarios, y coordinando su tramitación ante la Ilustre Municipalidad de Concepción, para la obtención del decreto alcaldicio correspondiente, asegurando su seguimiento, formalización y adecuado registro.

2. Nivel Operativo y de Ejecución

Este nivel estará orientado a la ejecución de las acciones de difusión, gestión cultural, administración de plataformas digitales y apoyo administrativo y comercial del área.

En específico:

a) Difusión digital y comunicaciones:

- Administrar redes sociales y plataformas digitales institucionales.
- Gestionar la actualización y mantención del sitio web.
- Ejecutar campañas de difusión y promoción de servicios.

b) Gestión cultural y patrimonial:

- Ejecutar y gestionar circuitos patrimoniales.
- Ejecutar y gestionar actividades culturales definidas por la Secretaría General y/o a la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción.
- Gestionar la logística asociada a eventos y actividades.

c) Gestión comercial

- Promover y gestionar la venta del servicio de cremación de necesidad futura.
- Mantener registro y archivo actualizado de antecedentes comerciales.
- Brindar atención a usuarios asociados a estos servicios.

d) Gestión administrativa:

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 18 DE 76

- Generar estadísticas de la gestión.
- Ejecutar procesos administrativos conforme a normativa vigente.
- Apoyar la gestión interna del área según requerimientos de la Dirección.

Coordinación y Dependencia

Las funciones estratégicas y de gestión institucional, se desarrollarán en coordinación con la Dirección, a través de los conductos formales establecidos.

ARTÍCULO 8º: Área de Prevención de Riesgos

Esta área tiene por finalidad velar por la protección de la vida y salud de todas y todos los trabajadores del establecimiento, promoviendo condiciones laborales seguras y fomentando una cultura preventiva en cada una de las áreas operativas y administrativas que integran el recinto.

Desarrolla su labor conforme a la normativa vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, actuando como organismo técnico que asesora a la Dirección y a los distintos encargados de área, en la identificación, evaluación y control de los riesgos presentes en las actividades propias de un cementerio y crematorio.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- Identificar y evaluar riesgos laborales presentes en los distintos sectores del cementerio y crematorio, proponiendo medidas de control y mitigación.
- Elaborar, actualizar e implementar protocolos, instructivos y procedimientos de seguridad, adecuados a la naturaleza de las labores desarrolladas, tales como inhumaciones, exhumaciones, cremaciones, manejo de sustancias peligrosas, uso de maquinaria y tránsito interno de equipos y vehículos.
- Supervisar la correcta implementación de las medidas de seguridad y verificar el cumplimiento de las normativas de higiene y seguridad en todos los equipos de trabajo.
- Planificar y coordinar actividades de capacitación, dirigidas a los trabajadores y trabajadoras, orientadas a reforzar buenas prácticas preventivas.
- Investigar accidentes laborales e incidentes, determinando causas y proponiendo acciones correctivas.
- Asegurar el cumplimiento de las exigencias impuestas por organismos fiscalizadores, tales como SEREMI de Salud, Mutualidad y Dirección del Trabajo.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 19 DE 76

- Participar en la planificación operativa anual, asesorando en materias preventivas para asegurar condiciones seguras en la ejecución de cada proceso.
- Supervisar que, se cuente con los registros actualizados sobre capacitaciones, entrega de EPP, evaluaciones de riesgo, inspecciones internas y medidas adoptadas.

El Área de Prevención de Riesgos, trabaja de manera coordinada con las áreas de operaciones, administración y crematorio, aportando criterios técnicos que permiten resguardar la integridad física de los trabajadores y la continuidad segura del servicio.

Su labor es indispensable para garantizar condiciones laborales adecuadas, prevenir accidentes y asegurar el cumplimiento de la normativa sanitaria y laboral vigente en todos los procesos del Cementerio General y Crematorio de Concepción.

ARTÍCULO 9º: Área de Adquisiciones y Compras Públicas

Esta unidad estará a cargo de la jefatura administrativa, en la cual, se programarán todas las adquisiciones de bienes y servicios requeridas por el Cementerio General y Crematorio de Concepción, con revisión y autorización del director, según requerimiento de cada unidad de este establecimiento.

Desde el 01 de junio de 2023, por jurisprudencia emanada de la Contraloría General de la República, la Corporación Social y Cultural de Concepción – SEMCO, efectuará todas las adquisiciones conforme a lo establecido en la Ley 19.886, de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios y su Reglamento de Compras Públicas (Decreto 250/2004). Actualizada mediante la Ley 21.634.

Funciones:

a) Gestión de Adquisiciones y Compras

- Realizar las requisiciones de compra de las distintas unidades en ERP.
- Generar órdenes de compra en el sistema ERP y en la plataforma de Mercado Público.
- Gestionar compras bajo la modalidad de convenio marco.
- Crear compras ágiles y licitaciones públicas en la plataforma de Mercado Público.
- Apoyar en la elaboración bases de licitación pública y privada.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 20 DE 76

- Apoyar en la redactar resoluciones de adjudicación para licitaciones públicas.
 - Revisar administrativamente los documentos anexados por los oferentes en licitaciones públicas.
 - Elaborar informes de evaluación para comisiones evaluadoras en procesos licitatorios.
- b) Control y Administración de Proveedores
- Coordinar con proveedores la entrega oportuna de productos y servicios adquiridos.
 - Verificar que los productos recepcionados coincidan con las especificaciones solicitadas.
 - Realizar la recepción conforme de adquisiciones en la plataforma de Mercado Público.
 - Remitir documentos de adquisiciones a la administración central para gestionar pagos a proveedores.
- c) Gestión del Sistema ERP
- Mantenerse actualizado en el uso del ERP, en los módulos de inventario, facturación, órdenes de compra, proveedores, tesorería, clientes, cobranza y puntos de venta.
 - Realizar traspasos en el sistema ERP de facturas correspondientes a servicios básicos del Cementerio.
 - Emitir guías de entrada en el ERP para registrar compras efectuadas.
 - Emitir las guías de salida correspondientes cuando se haya consumido o transferido algún producto.
- d) Planificación y Control de Compras
- Mantener actualizada la planilla de control del plan anual de compras.
 - Apoyar en la elaboración del plan anual de compras del Cementerio General de Concepción y del Crematorio Concepción.
- e) Administración de Recursos y Logística
- Administrar las recargas de combustible de los vehículos institucionales.
 - Brindar apoyo administrativo en procesos internos de adquisiciones y compras.
- f) Generar estadísticas relacionadas con la gestión de compras y sus anexos.
- g) Gestión Contractual y Seguimiento Administrativo
- Realizar seguimiento administrativo a las órdenes de compra y contratos derivados de procesos de adquisición.
 - Coordinar la recopilación y revisión de antecedentes necesarios para la formalización contractual, cuando corresponda.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 21 DE 76

- Mantener registro y control de contratos, órdenes de compra, estados de avance, plazos de ejecución, renovaciones y vencimientos asociados a adquisiciones del Cementerio General y Crematorio.
- Apoyar la elaboración de resoluciones, modificaciones, términos anticipados y demás actos administrativos relacionados con procesos de contratación, cuando corresponda.
- Verificar el cumplimiento administrativo de los antecedentes requeridos para la gestión de pagos a proveedores.
- Mantener respaldo documental y trazabilidad de los procesos de compra y contratación efectuados mediante el sistema ERP y la plataforma Mercado Público.

ARTÍCULO 10º: Área de Operaciones

El Área de Operaciones tendrá por finalidad coordinar, supervisar y ejecutar las labores operativas necesarias para el adecuado funcionamiento del Cementerio General y Crematorio de Concepción, asegurando la continuidad operacional de los servicios funerarios, el correcto estado de conservación del establecimiento, la seguridad interior y la adecuada atención de los requerimientos diarios derivados de la actividad institucional.

Para el cumplimiento de sus funciones, el área estará conformada, según el organigrama institucional vigente, por un Jefe de Operaciones, Coordinadores de Terreno, Encargado de Sepulturas Temporales, Encargado de Guardias, Auxiliares de Terreno y Guardias de Seguridad, quienes actuarán coordinadamente en el desarrollo de las labores operativas, de mantención, seguridad y apoyo logístico requeridas por el establecimiento.

El Área de Operaciones deberá velar permanentemente por el correcto desarrollo de los servicios funerarios, la adecuada presentación y conservación del recinto, la mantención de calles, avenidas y áreas verdes, el control de residuos, la seguridad interior del establecimiento y el cumplimiento de las normas internas de funcionamiento y seguridad, en conformidad con la normativa vigente, este Reglamento Interno y todas las instructivas vigentes.

Corresponderán especialmente al Área de Operaciones las siguientes funciones:

- a. Coordinar y distribuir diariamente los equipos de trabajo encargados de los procedimientos operativos habituales del Cementerio General y Crematorio, incluyendo labores de terreno, servicios funerarios, mantención, aseo y seguridad.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 22 DE 76

- b. Coordinar, en conjunto con el Encargado de Guardias, la disposición y distribución de los equipos de seguridad, asegurando la cobertura operativa del establecimiento durante las distintas jornadas y turnos.
- c. Planificar la distribución y dotación del personal operativo para cada jornada, incluyendo turnos extraordinarios, contingencias operacionales, ceremonias de alta concurrencia, domingos y días festivos.
- d. Supervisar el correcto desarrollo de los servicios funerarios y demás procedimientos operativos efectuados al interior del establecimiento.
- e. Velar por la adecuada presentación, limpieza, orden y conservación general del Cementerio General y Crematorio de Concepción.
- f. Coordinar y supervisar las labores de aseo, retiro de residuos, distribución de basureros y mantención de puntos de acopio de desechos, procurando mantener condiciones adecuadas de higiene y operatividad.
- g. Supervisar el correcto funcionamiento y mantención de contenedores, sectores de acopio y demás instalaciones destinadas al manejo de residuos, coordinando oportunamente el retiro, recambio o reposición cuando corresponda.
- h. Velar por el adecuado estado de conservación, funcionamiento y mantención de herramientas, equipos, maquinarias y vehículos utilizados en las labores operativas del establecimiento, incluyendo camiones, desmalezadoras, motosierras, carretillas y demás implementos de trabajo.
- i. Informar oportunamente a la Dirección respecto de desperfectos, daños, contingencias técnicas o necesidades de reparación detectadas en equipos, vehículos o infraestructura operativa.
- j. Supervisar el correcto uso de los elementos de protección personal, uniforme institucional y medidas de seguridad exigidas para el desarrollo de las funciones operativas.
- k. Elaborar, coordinar y mantener actualizada la planificación general de mantención del establecimiento, incluyendo corte de pasto, poda de árboles, mantención de escalas y escaleras, mejoramiento de veredas, accesos peatonales, señaléticas y demás áreas de uso común.
- l. Mantener actualizado el inventario de herramientas, insumos operativos y elementos de protección personal asociados al área, efectuando oportunamente los requerimientos necesarios para asegurar la continuidad operacional.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 23 DE 76

- m. Coordinar y supervisar las labores relacionadas con sepulturas temporales, exhumaciones, reducciones y demás procedimientos operativos asociados, conforme a la normativa vigente y a las instrucciones impartidas por la Dirección.
- n. Resguardar la seguridad interior del establecimiento mediante labores preventivas de vigilancia, control de acceso y apoyo operativo, en coordinación con el Encargado de Guardias y el personal de seguridad.
- o. Supervisar el cumplimiento de los protocolos internos de seguridad, prevención de riesgos y control operacional establecidos para el funcionamiento del Cementerio General y Crematorio de Concepción.
- p. Colaborar con las distintas áreas del establecimiento ante emergencias, contingencias climáticas, evacuaciones, incidentes operacionales o situaciones excepcionales que requieran apoyo operativo inmediato.
- q. Mantener coordinación permanente con las demás áreas del establecimiento para asegurar la correcta ejecución de las actividades institucionales y operativas del Cementerio General y Crematorio de Concepción.”

Corresponderán especialmente al Área de Guardias las siguientes funciones:

Con la finalidad de resguardar la seguridad interior del establecimiento, tanto respecto del público visitante como de los funcionarios, bienes institucionales y sepulturas, el Área de Operaciones contará con un equipo de Guardias de Seguridad, dependientes funcionalmente del Encargado de Guardias y del Jefe de Operaciones.

Será requisito indispensable que el personal perteneciente a esta función cuente con la acreditación y capacitación exigida por la normativa vigente y por el OS10 de Carabineros de Chile.

Funciones específicas del área:

- a. Realizar rondas preventivas y vigilancia permanente en el perímetro interior del Cementerio General y Crematorio de Concepción.
- b. Controlar los accesos peatonales y vehiculares del establecimiento, verificando el cumplimiento de los horarios de funcionamiento y el ingreso autorizado de personas, vehículos, materiales y proveedores.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 24 DE 76

- c. Informar oportunamente al Jefe de Operaciones, Encargado de Guardias o Dirección respecto de incidentes, emergencias, daños, robos, conductas sospechosas o contingencias detectadas durante el ejercicio de sus funciones.
- d. Verificar que las obras y trabajos ejecutados al interior del establecimiento cuenten con las autorizaciones y medidas de seguridad correspondientes.
- e. Colaborar en la regulación y control de la circulación vehicular al interior del establecimiento, especialmente durante servicios funerarios, ceremonias y contingencias operacionales.
- f. Mantener actualizados los registros de novedades, incidentes y controles operativos en los libros, formularios o sistemas establecidos para dichos fines.
- g. Velar por el resguardo de bienes institucionales, herramientas, vehículos, infraestructura y sepulturas, adoptando medidas preventivas destinadas a evitar hurtos, robos, daños o actos vandálicos.
- h. Colaborar con organismos policiales, de emergencia y autoridades competentes ante situaciones que así lo requieran, debiendo informar previamente a la Dirección, salvo situaciones de urgencia o flagrancia.
- i. Previa autorización de la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, efectuar denuncias o entregar antecedentes ante Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Ministerio Público u otros organismos competentes respecto de hechos que afecten la seguridad del establecimiento.
- j. Cumplir y hacer cumplir los protocolos internos de seguridad, prevención de riesgos y control de acceso establecidos por la Dirección del establecimiento.
- k. Coordinar y ejecutar las acciones que resulten necesarias ante la activación de alarmas de seguridad existentes en el recinto del Cementerio General y Crematorio de Concepción, procurando una respuesta oportuna frente a contingencias que puedan afectar la seguridad de las instalaciones, bienes institucionales, trabajadores y usuarios, conforme a los protocolos y procedimientos internos vigentes.

ARTÍCULO 11º: Área de Mantenimiento y Patrimonio

El Área de Mantención y Patrimonio tiene por objeto apoyar técnicamente la gestión de la Dirección del Cementerio General y de las áreas vinculadas a arquitectura, operaciones y patrimonio, especialmente en materias relacionadas con control y ejecución de obras, mantención de infraestructura, administración de materiales de construcción, mantención de vehículos institucionales y conservación de los sectores patrimoniales del establecimiento.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 25 DE 76

Asimismo, esta área deberá colaborar en la identificación de necesidades de mantención, mejoramiento y conservación del recinto, proponiendo soluciones técnicas y mecanismos de control orientados al adecuado funcionamiento y resguardo de la infraestructura y patrimonio administrado por el Cementerio General.

Las competencias técnicas del personal del área deberán fortalecerse mediante procesos de capacitación permanente y experiencia práctica asociada a la gestión operativa y patrimonial del establecimiento.

Responsabilidades del área:

1. Coordinar, en conjunto con el Área de Operaciones, la planificación y programación de trabajos regulares y extraordinarios que involucren la participación de personal operativo del establecimiento.
2. Mantener el control y registro de stock de materiales e insumos asociados a obras y mantenciones, efectuando las cotizaciones y requerimientos necesarios para la elaboración de solicitudes de compra, conforme a la normativa vigente en materia de adquisiciones y compras públicas.
3. Colaborar técnicamente en la planificación y organización territorial del establecimiento, identificando espacios susceptibles de intervención, mejoramiento, recuperación o desarrollo, proponiendo alternativas y necesidades de infraestructura conforme a los requerimientos operativos y patrimoniales del Cementerio General.
4. Mantener el control de los materiales de construcción almacenados en bodega, supervisando su correcta entrega, utilización y resguardo en las distintas obras o trabajos que se ejecuten.
5. Supervisar y apoyar técnicamente la ejecución de trabajos de construcción, mantención y reparación efectuados tanto por personal del establecimiento como por contratistas externos, ya sea al interior del Cementerio General o en otros recintos administrados por la Corporación SEMCO.
6. Proponer especificaciones técnicas, criterios constructivos y mecanismos de control que permitan una adecuada ejecución, evaluación y recepción de las obras desarrolladas.
7. Elaborar y colaborar en labores administrativas y técnicas propias del área, incluyendo la preparación de informes técnicos, antecedentes de obras, recepciones, revisión de expedientes y demás documentación asociada a infraestructura, mantención y patrimonio.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 26 DE 76

8. Supervisar y verificar el adecuado funcionamiento y estado general de vehículos, maquinarias y equipos institucionales utilizados en las labores operativas del establecimiento, controlando aspectos asociados a mantenciones, reparaciones, condiciones de uso y operatividad.

ARTÍCULO 12º: Área de Ventas y Servicios al Cliente.

En relación al Servicio al Cliente:

- a. Esta área, tiene como misión poder capturar los requerimientos de los clientes, y así ofrecer una asesoría al respecto, lo que en muchos casos implica una solución mediante la atención inmediata y en otros casos implica la derivación del caso a otras áreas como, por ejemplo: Dirección, Construcciones, Crematorio, Etc.
- b. Esta área encargada de la tramitación y atención de funerales, deberá hacer respetar las disposiciones reglamentarias vigentes para los efectos y, además, deberá considerar el cronograma de atención previamente establecido para los fines.
- c. Emisión de facturas electrónicas, las cuales se encuentran relacionadas al pago de los distintos servicios o productos que ofrece el Cementerio General y Crematorio de Concepción.
- d. Canalizar e informar por escrito a la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, toda solicitud de emisión de nota de crédito o refacturación de productos y/o servicios, adjuntando los antecedentes de respaldo pertinentes, de manera previa a su tramitación y conforme a los procedimientos internos establecidos.
- e. Tramitar exhumaciones para traslados, sean estos de carácter interno o externo, en este último caso, tanto dentro como fuera del país. Lo anterior, según lo dispuesto en el Reglamento General de Cementerios, y según lo dispuesto mediante las resoluciones de autorizaciones emitidas por la SEREMI de Salud Concepción.
- f. Mantener actualizados los registros estadísticos del Cementerio General de Concepción, el registro de los libros físicos y/o digitales del cementerio, correspondientes a propietarios, sepulturas temporales (nichos y patios) y registro diario, asegurando la integridad, trazabilidad y disponibilidad de la información. Asimismo, deberá digitalizar mensualmente el registro diario, procurando su correcto archivo, organización y resguardo en formato digital, conforme a los procedimientos internos establecidos.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 27 DE 76

- g. Informar oportunamente respecto de los vencimientos de las sepulturas temporales. Asegurando con ellos, la operatividad y continuidad de este tipo de sepulturas, generando las renovaciones correspondientes, o en su defecto aplicar cuando técnicamente se pueda, lo dispuesto en el Art. N°38, del Reglamento General de Cementerios.
 - h. Velar por la conservación de los libros de registro, efectuar respaldos necesarios.
 - i. Velar por el cumplimiento de la normativa, sobre el uso de sepulturas temporales, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 32 y 33 del Reglamento General de Cementerios, asegurando las condiciones, plazos y requisitos establecidos en dicha normativa.
 - j. Para estos efectos, deberá coordinar la asignación y uso de nichos corrientes en arriendo por un período de un año, destinados a la inhumación provisoria de fallecidos durante la ejecución de obras de construcción, reparación o reconstrucción de sepulturas de familia, manteniendo el debido registro, control y seguimiento de cada caso, conforme a los procedimientos internos vigentes.
 - k. Recopilar y verificar los antecedentes necesarios en aquellos casos de inhumaciones o cremaciones que presenten una situación social que amerite la aplicación de un descuento o exención de pago, con el objeto de gestionar su evaluación por parte de la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción. Para estos efectos, el área deberá reunir la totalidad de la documentación relevante y legal asociada al servicio solicitado, junto con un documento formal emitido por la entidad requirente, tales como oficios de autoridad competente, informes sociales emitidos por profesionales del área u otros antecedentes que acrediten la condición social invocada. Dicha información deberá ser remitida a la Dirección, al día hábil siguiente, a fin de que esta gestione la solicitud de autorización correspondiente ante la Secretaría General de la Corporación SEMCO, conforme a los procedimientos internos establecidos.
- Es importante señalar que, en aquellos casos en que la solicitud de autorización se origine durante fines de semana o días festivos, la aprobación por parte de la Secretaría General de la Corporación SEMCO, podrá ser emitida el día hábil siguiente. Sin perjuicio de lo anterior, será responsabilidad del Área de Ventas y Servicios al Cliente, procurar obtener dicha autorización, debiendo incorporarla de forma obligatoria a los antecedentes del respectivo servicio de inhumación o cremación, para efectos de su debida formalización y respaldo.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 28 DE 76

Con el fin de asegurar la adecuada trazabilidad, verificación y respaldo de los trámites administrativos que se realizan en el Área de Ventas y Servicio al Cliente, se establece el siguiente marco general, respecto de la documentación mínima que debe ser presentada y registrada para cada tipo de trámite:

N°	DOCUMENTOS NECESARIOS POR INHUMACIÓN EN SEPULTURA FAMILIAR
1	AUTORIZACIÓN DE SEPULTACIÓN ORIGINAL (EMITIDO POR EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN CHILE)
2	COPIA DE CERTIFICADO MÉDICO DEFUNCIÓN Y ESTADÍSTICA DE MORTALIDAD FETAL (SI HUBIESE)
3	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL FALLECIDO (SI HUBIESE)
4	COPIA DE REGISTRO DE DOMINIO DE SEPULTURA FAMILIAR O REGISTRO IMPRESO DE SISTEMA DE BÚSQUEDA DE PROPIETARIOS DIGITAL INTERNO DEL CEMENTERIO Y CREMATARIO DE CONCEPCIÓN
5	SI EL FALLECIDO(A) ES FAMILIAR DIRECTO DEL PROPIETARIO DE LA SEPULTURA, SE DEBERÁ ADJUNTAR TODOS LOS CERTIFICADOS QUE COMPRUEBEN LA RELACIÓN FAMILIAR, SEGÚN LO SEÑALADO EN ART. N°30 DEL REGLAMENTO GENERAL DE CEMENTERIOS
6	SI EL FALLECIDO(A), NO TIENE PARENTESCO, SEGÚN LO SEÑALADO EN ART. N°30 DEL REGLAMENTO GENERAL DE CEMENTERIOS, SE DEBE ADJUNTAR AUTORIZACIÓN DE SEPULTACIÓN SIMPLE, FIRMADA POR EL PROPIETARIO(A) DE LA SEPULTURA, DONDE AUTORIZA LA INHUMACIÓN EN SU PROPIEDAD Y COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL MISMO. SI EL PROPIETARIO(A) SE ENCUENTRA FALLECIDO(A), SE DEBERÁ SOLICITAR LA MISMA AUTORIZACIÓN AL CÓNYUGE SOBREVIVIENTE O A LOS DESCENDIENTES DIRECTOS, SOLICITANDO LA DOCUMENTACIÓN LEGAL QUE COMPRUEBE LA AFILIACIÓN FAMILIAR EN CUMPLIMIENTO AL ART. N°55 DEL REGLAMENTO GENERAL DE CEMENTERIOS
7	ACTA DE TOMA DE CONOCIMIENTO SOBRE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEPULTACIÓN EN EL CEMENTERIO GENERAL Y CREMATARIO DE CONCEPCIÓN, FIRMADA POR EL SOLICITANTE DEL SERVICIO, ADEMÁS DE LA TOMA DE HUELLA DACTILAR DEL MISMO.
8	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD VIGENTE DEL SOLICITANTE DEL SERVICIO (SI HUBIESE)
9	COPIA DE LA FACTURA DEL SERVICIO

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 29 DE 76

10	ADJUNTAR DOCUMENTO FORMAL DE DESCUENTO (SI HUBIESE)
----	---

N°	DOCUMENTOS NECESARIOS POR INHUMACIÓN EN SEPULTURA TEMPORAL DE ARRIENDO
1	AUTORIZACIÓN DE SEPULTACIÓN ORIGINAL (EMITIDO POR EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN CHILE)
2	COPIA CERTIFICADO MÉDICO DEFUNCIÓN Y ESTADÍSTICA DE MORTALIDAD FETAL (SI HUBIESE)
3	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL FALLECIDO (SI HUBIESE)
4	ACTA DE TOMA DE CONOCIMIENTO SOBRE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEPULTACIÓN EN EL CEMENTERIO GENERAL Y CREMATARIO DE CONCEPCIÓN, FIRMADA POR EL SOLICITANTE DEL SERVICIO, ADEMÁS DE LA TOMA DE HUELLA DACTILAR
5	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD VIGENTE DEL SOLICITANTE DEL SERVICIO (SI HUBIESE)
6	COPIA DE LA FACTURA DEL SERVICIO
7	ADJUNTAR DOCUMENTO FORMAL DE DESCUENTO (SI HUBIESE)

N°	DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE CREMACIÓN DE NECESIDAD INMEDIATA
1	AUTORIZACIÓN DE SEPULTACIÓN ORIGINAL (EMITIDO POR EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN CHILE)
2	COPIA CERTIFICADO MÉDICO DEFUNCIÓN Y ESTADÍSTICA DE MORTALIDAD FETAL
3	CERTIFICADO DEFUNCIÓN CON CAUSA DE MUERTE (EMITIDO POR EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN CHILE)
4	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL FALLECIDO (SI HUBIESE)
5	SOLICITUD PARA INCINERACION DE CADAVERES O RESTOS HUMANOS FIRMADA POR EL SOLICITANTE DE LA INCINERACIÓN, SEGÚN FORMATO ESTABLECIDO POR LA SEREMI DE SALUD

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 30 DE 76

6	DOCUMENTO LEGAL QUE ACREDITE LA MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD DEL FALLECIDO(A) QUE SE DESEE INCINERAR, SEGÚN ART. N°73 PUNTO 1 DEL REGLAMENTO GENERAL DE CEMENTERIOS (SI HUBIESE)
7	A FALTA DE LA MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD DEL FALLECIDO(A), SE DEBERÁ SOLICITAR, AL FAMILIAR VIVO MÁS CERCANO, TODA LA DOCUMENTACIÓN LEGAL QUE COMPRUEBE LA RELACIÓN FAMILIAR ENTRE EL O LOS SOLICITANTE DE LA INCINERACIÓN Y EL FALLECIDO(A) DANDO CUMPLIMIENTO AL ART. N°73 DEL REGLAMENTO GENERAL DE CEMENTERIOS
8	DECLARACIÓN JURADA DEL O LOS SOLICITANTES DE LA INCINERACIÓN DONDE SOLICITA LA INCINERACIÓN DEL FALLECIDO EN CALIDAD DE FAMILIAR VIVO MÁS CERCANO SEGÚN ART. N°73 DEL REGLAMENTO GENERAL DE CEMENTERIOS
9	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DE CADA UNO DE LOS SOLICITANTES DE LA INCINERACIÓN
10	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL SOLICITANTE RESPONSABLE DEL TRÁMITE
11	ACTA DE RECEPCIÓN DE FALLECIDO(A) SIN EXTENSIÓN DE PLAZO (CUANDO APLIQUE)
12	ACTA DE RECEPCIÓN DE FALLECIDO(A) CON EXTENSIÓN DE PLAZO (CUANDO APLIQUE)
13	COPIA DE LA FACTURA DEL SERVICIO
14	ADJUNTAR DOCUMENTO FORMAL DE DESCUENTO (SI HUBIESE)

N°	DOCUMENTOS NECESARIOS PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE CREMACIÓN DE NECESIDAD FUTURA PERSONAL
1	DOCUMENTO LEGAL QUE ACREDITE LA MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD DEL SOLICITANTE QUE DESEA EL SERVICIO, SEGÚN FORMATO INTERNO ESTABLECIDO
2	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL SOLICITANTE
3	COPIA ORIGINAL DEL CONTRATO RESPECTIVO
4	COPIA DE LA FACTURA DEL SERVICIO
5	ADJUNTAR DOCUMENTO FORMAL DE DESCUENTO (SI HUBIESE)

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 31 DE 76

N°	DOCUMENTOS NECESARIOS PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE CREMACIÓN DE NECESIDAD FUTURA A TERCERO
1	DOCUMENTO LEGAL QUE ACREDITE LA MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD DEL BENEFICIARIO QUE DESEA EL SERVICIO, SEGÚN FORMATO INTERNO ESTABLECIDO
2	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL BENEFICIARIO
3	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL SOLICITANTE (CLIENTE CONTRATANTE)
4	COPIA ORIGINAL DEL CONTRATO RESPECTIVO
5	COPIA DE LA FACTURA DEL SERVICIO
6	ADJUNTAR DOCUMENTO FORMAL DE DESCUENTO (SI HUBIESE)

N°	DOCUMENTOS NECESARIOS POR SOLICITUD DE EXHUMACIÓN Y TRASLADO INTERNO
1	CERTIFICADO DEFUNCIÓN CON CAUSA DE MUERTE (EMITIDO POR EL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN CHILE) DEL FALLECIDO(A) QUE SE DESEA EXHUMAR Y TRASLADAR
2	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL FALLECIDO(A) (SI HUBIESE)
3	SOLICITUD PARA EXHUMACION Y TRASLADO DE CADÁVERES O RESTOS HUMANOS DENTRO TERRITORIO NACIONAL SEGÚN FORMATO ESTABLECIDO POR LA SEREMI DE SALUD LA CUAL DEBE SER COMPLETADA Y FIRMADA POR EL FAMILIAR DIRECTO MÁS CERCANO DEL FALLECIDO QUE, ESTABLECE LA LEY O EN SU DEFECTO, POR UN TERCERO QUE, CUENTE CON AUTORIZACIÓN DE SUS FAMILIARES, QUIEN ACTUARÁ EN CALIDAD DE MANDATARIO PARA EFECTUAR EL TRÁMITE Y ES QUIEN FIRMA DICHA SOLICITUD.
4	DECLARACIÓN JURADA EN CASO DE NO EXISTIR CÓNYUGE SOBREVIVIENTE DEL FALLECIDO A QUIEN SE DESEA EXHUMAR Y TRASLADAR. ESTA DECLARACIÓN, DEBERÁ ESTABLECER EL PARENTESCO DE QUIEN HACE LA SOLICITUD, ESTADO CIVIL DE LA PERSONA FALLECIDA, DESCENDENCIA Y/O ASCENDENCIA, SIEMPRE CONSIDERANDO QUE, LOS QUE AUTORIZAN SON 50 % MÁS UNO Y QUE SE DESCONOCE LA EXISTENCIA DE OTROS FAMILIARES, LIBERANDO DE TODA RESPONSABILIDAD A LA AUTORIDAD SANITARIA Y CEMENTERIO DE TODA OMISIÓN NO DECLARADA EN EL DOCUMENTO (SI EL SOLICITANTE RESPONSABLE DEL TRÁMITE ES EL CÓNYUGE DEL FALLECIDO, BASTARÁ CON EL DOCUMENTO DE CERTIFICADO DE MATRIMONIO)

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 32 DE 76

5	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL SOLICITANTE RESPONSABLE DEL TRÁMITE
6	CERTIFICADO INTERNO DE UBICACIÓN DEL FALLECIDO(A)
7	CERTIFICADO INTERNO DE UBICACIÓN DE LA SEPULTURA DE DESTINO
8	TODOS LOS DOCUMENTOS QUE RESPALDEN LO DECLARADO EN PODER NOTARIAL. (CERTIFICADOS DE DEFUNCIÓN DE FAMILIARES RESPECTIVOS, CERTIFICADOS DE MATRIMONIO, CERTIFICADOS DE NACIMIENTO, ETC.)
9	COPIA DE LA FACTURA POR EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN
10	RESOLUCIÓN EXENTA DEL MINISTERIO DE SALUD, DONDE APRUEBA O RECHAZA LA SOLICITUD
11	FACTURA POR EL SERVICIO DE EXHUMACIÓN Y TRASLADO (SÓLO CUANDO LA RESOLUCIÓN EXENTA DEL MINISTERIO DE SALUD, APRUEBA LA SOLICITUD Y OPERATIVAMENTE SE HAYA REALIZADO EL SERVICIO)
12	ADJUNTAR DOCUMENTO FORMAL DE DESCUENTO (SI HUBIESE)

N°	DOCUMENTOS NECESARIOS POR SOLICITUD DE REDUCCIONES
1	REGISTRO INTERNO DIGITAL O FÍSICO DE LA SEPULTURA EN DONDE SE ENCUENTRA EL FALLECIDO(A) QUE SE DESEA REDUCIR
2	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL SOLICITANTE DE LA REDUCCIÓN
3	SOLICITUD DE REDUCCIÓN DOCUMENTO INTERNO, EL CUAL DEBE SER FIRMADO POR EL FAMILIAR DIRECTO MÁS CERCANO DEL FALLECIDO(A) QUE, ESTABLECE LA LEY (ART. N°56 DEL REGLAMENTO GENERAL DE CEMENTERIOS) O EN SU DEFECTO, POR UN TERCERO QUE, CUENTE CON AUTORIZACIÓN DE SUS FAMILIARES, QUIEN ACTUARÁ EN CALIDAD DE MANDATARIO PARA EFECTUAR EL TRÁMITE Y ES QUIEN FIRMA DICHA SOLICITUD
4	DECLARACIÓN JURADA EN CASO DE NO EXISTIR CÓNYUGE SOBREVIVIENTE DEL FALLECIDO(A) A QUIEN SE DESEA EXHUMAR Y TRASLADAR. ESTA DECLARACIÓN, DEBERÁ ESTABLECER EL PARENTESCO DE QUIEN HACE LA SOLICITUD, ESTADO CIVIL DE LA PERSONA FALLECIDA, DESCENDENCIA Y/O ASCENDENCIA, SIEMPRE CONSIDERANDO QUE, LOS QUE AUTORIZAN SON 50 % MÁS UNO Y QUE SE DESCONOCE LA EXISTENCIA DE OTROS FAMILIARES, LIBERANDO DE TODA RESPONSABILIDAD A LA AUTORIDAD SANITARIA Y CEMENTERIO

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 33 DE 76

	DE TODA OMISIÓN NO DECLARADA EN EL DOCUMENTO (SI EL SOLICITANTE RESPONSABLE DEL TRÁMITE ES EL CÓNYUGE DEL FALLECIDO, BASTARÁ CON EL DOCUMENTO DE CERTIFICADO DE MATRIMONIO)
5	AUTORIZACIÓN DE APERTURA DE SEPULTURA FAMILIAR EL CUAL CORRESPONDE A UN DOCUMENTO INTERNO EN DONDE EL PROPIETARIO(A) DE LA SEPULTURA AUTORIZA ABRIR LA SEPULTURA PARA REALIZAR LA GESTIÓN OPERATIVA RESPECTIVA A UNA REDUCCIÓN DE UN FALLECIDO(A)
6	TODOS LOS DOCUMENTOS QUE RESPALDEN LO DECLARADO EN LA DECLARACIÓN JURADA. (CERTIFICADOS DE DEFUNCIÓN DE FAMILIARES RESPECTIVOS, CERTIFICADOS DE MATRIMONIO, CERTIFICADOS DE NACIMIENTO, ETC.)
7	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL SOLICITANTE RESPONSABLE DEL TRÁMITE
8	COPIA DE ACTA ADMINISTRATIVA DE CUMPLIMIENTO Estricto DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS FIRMADA POR EL JEFE ADMINISTRATIVO O SUBJEFA ADMINISTRATIVA
9	COPIA DE LA FACTURA POR EL SERVICIO DE TRAMITACIÓN
10	FACTURA POR EL SERVICIO DE REDUCCIÓN (SÓLO CUANDO SE HAYA, EFECTIVAMENTE, REALIZADO EL SERVICIO)
11	ADJUNTAR DOCUMENTO FORMAL DE DESCUENTO (SI HUBIESE)

N°	DOCUMENTOS NECESARIOS PARA ADQUIRIR SEPULTURA FAMILIAR
1	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL COMPRADOR(A)
2	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DE QUIENES SERÁN LOS PROPIETARIOS DE LA SEPULTURA
3	CONTRATO DE COMPRA-VENTA
4	COPIA DE LA FACTURA DEL SERVICIO
5	ADJUNTAR DOCUMENTO FORMAL DE DESCUENTO (SI HUBIESE)

N°	DOCUMENTOS NECESARIOS PARA APLICAR DESCUENTO POR CAMPAÑAS O ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES
-----------	--

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 34 DE 76

1	DOCUMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO DONDE EL CLIENTE SOLICITA LA APLICACIÓN DE UN DESCUENTO POR CAMPAÑA COMERCIAL ACTIVA
2	COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL CLIENTE SOLICITANTE DEL DESCUENTO, A QUIEN SE LE FACTURARÁ EL SERVICIO/PRODUCTO
3	COPIA DE LA FACTURA DEL SERVICIO
4	CONTRATO DEL PRODUCTO/SERVICIO SEGÚN PROCEDIMIENTO VIGENTE

N°	DOCUMENTOS NECESARIOS PARA APLICAR DESCUENTOS ADMINISTRATIVOS
1	DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE AL SERVICIO SOLICITADO, CONFORME A LA NORMATIVA VIGENTE
2	ANTECEDENTES DE RESPALDO QUE ACREDITEN LA CONDICIÓN INVOCADA, LOS CUALES DEBERÁN SER PERTINENTES, VERIFICABLES Y COHERENTES CON LA SOLICITUD PRESENTADA.
3	SOLICITUD FORMAL EMITIDA POR LA ENTIDAD REQUIRENTE MEDIANTE DOCUMENTO ADMINISTRATIVO OFICIAL (OFICIO-RESOLUCIÓN-ETC.)
3	RESPALDO DEL INSTRUMENTO ADMINISTRATIVO QUE AUTORIZA Y FUNDAMENTA LA APLICACIÓN DEL DESCUENTO (OFICIO-RESOLUCIÓN-ETC.)

N°	DOCUMENTOS NECESARIOS PARA APLICAR EXENCIONES TOTALES O PARCIALES
1	DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE AL SERVICIO SOLICITADO, CONFORME A LA NORMATIVA VIGENTE
2	DECRETO ALCALDICIO

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 35 DE 76

En relación a las ventas:

La estructura administrativa del Cementerio General y Crematorio de Concepción, cuenta con un equipo administrativo para realizar con eficiencia la atención de los clientes, procediendo a orientarlos respecto de los servicios y productos que se ofrecen, como también, respecto de la documentación y procedimientos que involucra cada uno de ellos:

- a. Orientación al Cliente: se procurará atender en forma personalizada al cliente, de modo tal que se proceda con la identificación del requerimiento, para ofrecer la asesoría correspondiente y completa, abordando la necesidad expresada, entregando una solución que puede ser un producto o un servicio de este cementerio.
- b. Identificación de la Necesidad: Una vez identificado el requerimiento, se procederá con la exposición específica de los productos y/o servicios existentes, que ofrecen la solución a lo requerido, implicando esto, la visita a terreno y la evaluación financiera que representa la alternativa escogida.
- c. Alternativas de Financiamiento: Con la finalidad de concretar la adquisición de un producto o la contratación de un servicio, se procede a presentar a los clientes, las modalidades mediante las cuales se puede efectuar el pago, las cuales pueden ser:
 - Efectivo en moneda nacional
 - Vale vistas
 - Tarjetas bancarias de débito y de crédito
 - Crédito de financiamiento directo
 - Transferencia Electrónica
- d) En el caso de optar la modalidad de Crédito de financiamiento directo, los clientes serán sometidos a la reglamentación vigente en cuanto a los “Procedimientos de Créditos y Cobranzas” del Cementerio General y Crematorio de Concepción.
- e) Control y registro de ventas: Será de responsabilidad del ejecutivo de ventas, mantener un registro actualizado de todas las ventas que emanen por la naturaleza del servicio y reportar mensualmente a la Dirección, mediante un informe, las estadísticas correspondientes.

Esta área contará con apoyo en gestión administrativa, cuyo objetivo será colaborar en la organización, tramitación y control documental, velando por el cumplimiento de la normativa vigente y de los procedimientos internos aplicables, desarrollando para ello las siguientes funciones específicas:

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 36 DE 76

- a) Identificar e implementar los procedimientos de gestión interna en el Área de Ventas y Servicio al Cliente del Cementerio General de Concepción.
- b) Desarrollar un seguimiento de objetivos propuestos por la Dirección, para el Área de Ventas y Servicio al Cliente
- c) Detectar y proponer de manera formal, oportunidades de mejora en el Área de Ventas y Servicio al Cliente
- d) Colaborar directamente en la gestión del Área de Ventas y Servicio al Cliente
- e) Revisar la documentación soportante para cada una de las acciones que realice el Área de Ventas y Servicio al Cliente
- f) Revisar y certificar que, toda la documentación que se entregue a los clientes este correcta y en el formato establecido
- g) Revisar antecedentes de “Formulario único de solicitudes, sugerencias y reclamos”.
- h) Ingreso de “Formulario único de solicitudes, sugerencias y reclamos” a la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción.
- i) Apoyar en la gestión de documentación relacionada con inhumaciones, exhumaciones, traslados y reducciones.
- j) Ingreso y registro documental en la plataforma de “SEREMI en línea” (Plataforma digital de la Autoridad Sanitaria), con la finalidad de dar inicio a la tramitación de solicitudes de exhumación y traslado.
- k) Informar a la jefatura administrativa, sobre los trámites de exhumación y traslado que se encuentren documentados en la plataforma de “SEREMI en línea” (Plataforma digital de la Autoridad Sanitaria), con la finalidad de proceder administrativamente con el pago de cada servicio.
- l) Programar y agendar los procedimientos de reducción, exhumación y traslado (interno/externo).
- m) Mantener actualizado el registro estadístico de las gestiones operativas realizadas en este Cementerio (reducciones, traslados, inhumaciones, Etc.)
- n) Mantener un registro actualizado y detallado del inventario de activos fijos, incluyendo mobiliario, equipos tecnológicos, maquinarias, herramientas y vehículos asignados al Cementerio General y al Crematorio de Concepción.
- o) Verificar periódicamente el estado físico y la ubicación de los activos, asegurando su correcta utilización y conservación.
- p) Coordinar y ejecutar inventarios físicos, conciliando la información contable con la existencia real de los bienes.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 37 DE 76

- q) Realizar el proceso de alta, baja y traslado de activos fijos, conforme a los procedimientos internos y normativas vigentes.
- r) Llevar registro actualizado de inventarios en sistema ERP disponible para ello.

ARTICULO 13º: Área de Recaudación y Tesorería

Esta área tiene como función, realizar la recaudación de ingresos provenientes de la comercialización de los productos y servicios incluidos en el Arancel Vigente del Cementerio General y Crematorio de Concepción. Además, le corresponderá encargarse de la preparación de los dineros y su documentación necesaria, para realizar los depósitos bancarios.

Funciones:

- a) Recaudar los ingresos provenientes de la comercialización de los productos y servicios incluidos en el Arancel Vigente del Cementerio General y Crematorio de Concepción, así como los correspondientes a los servicios y permisos relacionados con construcciones dentro del cementerio.
- b) Efectuar la recaudación en conformidad al Manual de procedimientos de ingresos y recaudación, considerando las instrucciones impartidas por la Contraloría Regional Biobío, implementando los controles y procedimientos, que han permitido definir los informes requeridos.
- c) Efectuar la revisión de los antecedentes que se adjuntan, al momento de efectuar pago de un producto o servicio del Cementerio General y Crematorio de Concepción. Rechazar, si no cumple con la totalidad de los antecedentes necesarios.
- d) Controlar los ingresos de fondos, estableciendo que se encuentren acorde con las normas arancelarias vigentes, y que en caso de existir alguna excepción esta se encuentre debidamente respaldada y autorizada.
- e) Someterse al estricto control de las autoridades que correspondan, tanto de la misma organización como externas, facilitando su trabajo con la entrega de documentación necesaria para efectuar los controles requeridos.
- f) Custodia de las Boletas de Garantías entregadas por los contratistas, para efectos de respaldo de sus obras en el Cementerio general de Concepción.
- g) Ejecutar el proceso de recaudación de pagos por servicios funerarios, cremaciones y otros conceptos asociados.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 38 DE 76

- h) Registrar, controlar y conciliar diariamente los ingresos provenientes de la recaudación de servicios, utilizando exclusivamente el sistema ERP institucional vigente, asegurando su correcta integración con la contabilidad y los centros de costos respectivos. Para estos efectos, no se deberán utilizar planillas Excel u otros mecanismos manuales como herramienta de control operativo, debiendo garantizar la trazabilidad, integridad, confiabilidad y consistencia de la información financiera, conforme a la normativa vigente y a las instrucciones de los organismos fiscalizadores.
- i) Generar diariamente, a través, del sistema ERP institucional vigente, un informe consolidado de ventas e ingresos “Libro de Ventas”, el cual deberá servir de base para la conciliación diaria de los fondos recaudados. Dicho informe, deberá ser revisado y firmado por un ejecutivo de recaudación, constituyéndose como documento de respaldo para la ejecución del arqueo diario de caja, el cual será efectuado por la autoridad competente, en conformidad a los procedimientos internos establecidos. Además, podrá respaldar su informe con el archivo de ventas por centro de costo, que corresponde a una base de datos actualizada extraída desde el sistema ERP.
- j) Canalizar e informar por escrito a la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, toda solicitud de emisión de nota de crédito o refacturación de productos y/o servicios, adjuntando los antecedentes de respaldo pertinentes, de manera previa a su tramitación y conforme a los procedimientos internos establecidos.
- k) Respalda la gestión documental de recaudación, asegurando el adecuado almacenamiento y resguardo de la información.

Para la operación de recaudación de dinero, se utilizará la Matriz de Riesgos de Recaudación de Dinero en Cementerio General de Concepción, donde se identifican, evalúan y controlan los riesgos asociados. La matriz se presenta en el Anexo N°5 del presente manual.

ARTÍCULO 14°: Probidad y Transparencia

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 39 DE 76

El 11 de diciembre de 2023, se publicó Ley 21.634, que Moderniza la Ley N°19.886 y otras Leyes, para mejorar la calidad del gasto público, aumentar los estándares de probidad y transparencia e introducir principios de economía circular en las compras del Estado.

Los colaboradores del Cementerio General y Crematorio de Concepción y, en general, los de la Corporación Semco sin excepción, deberán someter su actuación, estrictamente, a las directrices de probidad y transparencia dispuestas en la Ley N°19.886 y sus leyes complementarias. En la etapa de publicación de la Ley de Compras entra inmediatamente en vigencia el Capítulo VII de Probidad y Transparencia con nuevos estándares asociados a conflictos de interés e inhabilidades.

a) Inhabilidades

1. Incompatibilidad: La Ley de Compras Públicas 19.886 establece los procedimientos para la contratación pública, de bienes y servicios que los organismos requieren para el desarrollo de sus funciones y cumplimiento de los objetivos estratégicos y, además, en ella se establecen las incompatibilidades y causales de abstención en los procesos de compras públicas, en la cual se señalan que ningún organismo del Estado podrá suscribir contratos administrativos con:

- a. El personal del mismo organismo, cualquiera que sea su calidad jurídica.
- b. Ni con las personas naturales contratadas a honorarios por ese organismo, cualquiera que sea su calidad jurídica.
- c. Ni con sus cónyuges o convivientes civiles, ni con las demás personas unidas por los vínculos de parentesco en segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- a. En el caso de los funcionarios directivos de los organismos del Estado, hasta el nivel de jefe de departamento y de los funcionarios que participen en procedimientos de contratación, se extiende la prohibición a las personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad. (artículo 54 letra b, Ley 18.575)
- b. La incompatibilidad es extensiva hasta un año contado desde que el respectivo colaborador cese de sus funciones en el organismo público.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 40 DE 76

2. Abstenciones: Las autoridades o funcionarios deberán abstenerse de participar en procedimientos de contratación o ejecución contractual, esto aplica cuando los motivos sean relacionados con ellos o cuando lo tenga el conviviente civil, parientes hasta 3° de consanguinidad o aquella con quienes tengan hijos en común. Se procede en señalar las abstenciones en los procedimientos de contratación:

- a. Tener interés personal con un proveedor sociedad anónima según el artículo 44 de la Ley N°18.046
- b. Incurrir en algunos de los motivos de abstención descritos en el artículo 12 de la Ley 19.880 (Tener interés personal, tener parentesco, tener amistad o enemistad, tener intervenciones como perito o testigo, relación de servicio)
- c. Haberse desempeñado como director, administrador, gerente, trabajador dependiente, asesor, consejero, mandatario, ejecutivo principal o miembro de algún comité en sociedades o entidades en los últimos 24 meses.
- d. Haber omitido opinión, por cualquier medio sobre un procedimiento de contratación en curso y cuya resolución pendiente.
- e. Participar en decisiones en que existan circunstancias de imparcialidad.

En el caso de que existiera alguna de estas inhabilidades, el colaborador deberá comunicar a la dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, quien informará si fuese necesario a la Secretaría General de la Corporación SEMCO, proponiéndose si fuese el caso, las sanciones correspondientes, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Compras Públicas y Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, vigente.

b) Conflicto de Interés

- Cada colaborador que participe en el proceso de compra y gestión de contratos, incluyendo honorarios, deberá realizar la Declaración de Intereses y Patrimonio de la Ley 20.880 Título II y Art. 12 bis Ley 21.634.
- Ningún colaborador del Cementerio General de Concepción, podrá ofrecer, ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, recibir o intentar recibir, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a contratistas, proveedores y clientes, en horario laboral o fuera de él, en la ejecución de el o los contratos que eventualmente se deriven de una compra, ni tampoco ofrecer o conceder a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en algún procedo de compra o en trabajos autorizados al interior

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 41 DE 76

del Cementerio, efectuados por terceras personas, ya sean clientes, contratistas o proveedores, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución de los contratos que de ello se deriven.

- El colaborador del Cementerio General de Concepción se obliga a no intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquier de sus tipos o formas.
- En el caso de que existiera alguna de estos conflictos de interés, el colaborador deberá comunicar a la dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, quien informará si fuese necesario a la Secretaría General de la Corporación SEMCO.
- En el caso de que el Colaborador infrinja cualquiera de las prohibiciones señaladas, la Corporación SEMCO, se reservará el derecho de poner los antecedentes en conocimiento de los Organismos pertinentes y aplicar las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

TÍTULO II

De las Sepulturas

ARTÍCULO 15º: En el Cementerio General y Crematorio de Concepción, podrá haber las siguientes clases de sepulturas:

1. **Sepulturas Familiares:** Que podrán consistir en:

- a. **Sepulturas perpetuas colectivas:** No llevan tapa, se encuentran cubiertas de tierra por encima del ataúd, generalmente cuentan con un reborde y respaldo y tienen capacidad para seis cadáveres simultáneamente, con todo, se autorizará la sepultación de un número adicional a lo antes señalado, cumpliéndose a cabalidad lo siguiente:
 - Se podrá sepultar sólo los ascendientes y descendientes o cónyuges del propietario.
 - Se deberá reducir al último fallecido sepultado en dicho lugar, cumpliéndose con la documentación requerida para los efectos.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 42 DE 76

Sin perjuicio de lo señalado, y aun cuando dicha tipología no se encuentre contemplada en el Decreto N°357 de 1970 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento General de Cementerios, publicado en el Diario Oficial con fecha 18 de junio de 1970, deberán respetarse los derechos válidamente adquiridos con anterioridad a su entrada en vigencia.

- b. **Sepulturas perpetuas individuales:** No llevan tapa, se encuentran cubiertas de tierra por encima del ataúd, generalmente cuentan con un reborde y respaldo y tienen capacidad para solo una inhumación.
 - c. **Bóvedas:** Se caracterizan principalmente por ser estructuras construidas bajo el nivel del suelo, poseen carácter familiar, por lo tanto, el dominio sobre ellas es de carácter perpetuo siempre y cuando cumplan todo lo establecido en el Art. N° 40 del Reglamento General de Cementerios. Constructivamente tienen distintas capacidades para sepultaciones. Además, éstas pueden ser de tapa corredera o puerta al frente. También existen con nichos individuales, en este caso rotular las tapas de nichos interiores con los datos de los sepultados ahí, es de responsabilidad absoluta de los propietarios de la sepultura.
 - d. **Nichos Bóveda:** Se caracterizan por estar contruidos a nivel de suelo actuando como base de los pabellones de nichos. Tienen capacidad inmediata de tres sepultaciones más osario.
 - e. **Capilla:** Dispondrá de nichos a un solo costado, con o sin bóveda y osario en el subsuelo. Rotular las tapas de nichos interiores con los datos de los sepultados ahí, es de responsabilidad absoluta de los propietarios de la sepultura.
 - f. **Mausoleo:** Dispondrá de nichos a ambos lados con o sin bóveda y osarios en el subsuelo. Rotular las tapas de nichos interiores con los datos de los sepultados ahí, es de responsabilidad absoluta de los propietarios de la sepultura.
2. **Bóveda o Mausoleo de sociedades, comunidades o congregaciones:** Darán derecho a la sepultación de los restos mortales de los miembros de las sociedades, corporaciones, congregaciones, instituciones de derecho público o privado, mutualidades o de cualquier otra institución con personalidad jurídica vigente. Para estos efectos los deudos entregarán a Dirección, el pase o autorización de la perspectiva institución, conjuntamente con los documentos señalados en el Art. N°13 del presente Reglamento General de Cementerios. Es importante hacer notar que rotular las tapas de nichos anteriores con los datos de los sepultados ahí, es de responsabilidad absoluta de los propietarios de la sepultura.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 43 DE 76

3. **Nichos Perpetuos:** Fundamental es hacer notar que los sepultados en estos nichos tienen una condición de arriendo de calidad de perpetuo, cuyos derechos se hubieren constituido con anterioridad al 18 de junio de 1970, fecha de entrada en vigencia del actual Reglamento General de Cementerios. En ningún caso se entienden como propiedad del sepultado ni de sus familiares o contratante.
4. **Nichos Temporales de largo plazo:** El derecho por estos nichos perdurará por veinte años, pudiendo renovarse por una sola vez por igual periodo, pagando los derechos correspondientes establecidos en el arancel vigente por cobro de derechos, permisos y servicios.
5. **Nichos Temporales de corto plazo:** Darán derecho a la sepultación de un solo cadáver, por un período mínimo de cinco años dando derecho a su renovación por períodos iguales y sucesivos hasta por veinte años, sin perjuicio de la posibilidad de transformarlo en cualquier momento antes del vencimiento de su ocupación, en nichos temporales de largo plazo pagándose los derechos correspondientes.
Excepcionalmente, y conforme a las autorizaciones otorgadas por la Autoridad Sanitaria competente, el Cementerio General y Crematorio de Concepción podrá autorizar el arriendo temporal de nichos por un período de un año, destinados exclusivamente a atender inhumaciones transitorias durante procesos de construcción, reparación o reconstrucción de sepulturas familiares, conforme a las condiciones establecidas en la Resolución Exenta CP N°7638-2026 de fecha 06 de abril de 2026, de la Seremi de Salud Región del Biobío.
6. **Nichos Perpetuos para Párvulos:** Estos nichos ya no existen en este Cementerio, pero se respeta su condición para los que se encuentran vigentes.
7. **Nichos para cadáveres reducidos:** Se consideran sepulturas de carácter familiar, por lo cual, pueden venderse por parte del Cementerio y se pueden sepultar en ellos reducciones, hasta las posibilidades de su capacidad.
8. **Nicho Depósito:** Sepultura destinada al almacenamiento y resguardo de restos provenientes de desocupaciones efectuadas conforme a lo dispuesto en el artículo 38 del Reglamento General de Cementerios, pudiendo contener reducciones o restos debidamente individualizados e identificados, conforme a los procedimientos internos y registros del Cementerio General y Crematorio de Concepción.
9. **Nicho con Calidad Transitoria de Depósito:** Sepultura temporal cuyo plazo de ocupación se encuentra vencido y respecto de la cual no ha sido posible efectuar su desocupación, debido a impedimentos sanitarios, técnicos o disposiciones de la Autoridad Sanitaria,

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 44 DE 76

manteniéndose transitoriamente bajo condición de depósito hasta que proceda su regularización o desocupación conforme a la normativa vigente.

10. **Sepulturas en tierra temporal:** Permitirá la sepultación de un solo cadáver, por un período de cinco años, renovables hasta veinte años en la misma ubicación, en terrenos especialmente destinados a este objeto, sin perjuicio de la posibilidad de transformarlo en cualquier momento antes del vencimiento de su ocupación, en nichos temporales de largo plazo pagándose los derechos correspondientes según lo señalado en el Art. N°35 del Reglamento General de Cementerios. Podrá haber sepulturas de tipo adultos y párvulos.
11. **Columbarios:** Corresponden a nichos para la inhumación de ánforas que contienen cenizas de cadáveres incinerados. Son de carácter familiar y se pueden sepultar en ellos ánforas, hasta las posibilidades de su capacidad.

ARTÍCULO 16°: Vencido el plazo de ocupación de una sepultura temporal, si nadie reclama los restos existentes en ella, el Cementerio, podrá retirarlos para trasladarlos a las sepulturas de depósito destinadas especialmente para estos fines, sin responsabilidad alguna para la Dirección.

En caso de ser reclamados dichos restos los interesados podrán ordenar la reducción de ellos pudiendo trasladarlos a nichos perpetuos o temporales para cadáveres reducidos, pagando los derechos correspondientes y los atrasos respecto de los servicios solicitados, así se establece en el Art. N°38 del Reglamento General de Cementerios.

ARTÍCULO 17°: El “Acta de Toma de Conocimiento sobre la Prestación de Servicio de Sepultación en el Cementerio General y Crematorio de Concepción” (Anexo N°2) establece que, la renovación de las sepulturas temporales, tanto de corto como de largo plazo, será de exclusiva responsabilidad del contratante, no existiendo obligación por parte del cementerio de efectuar notificaciones relativas al vencimiento del período contratado.

Expirado el plazo de la sepultura temporal y no efectuándose su renovación correspondiente, la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, quedará facultada para disponer la desocupación de la sepultura, cuando ello proceda, conforme a lo establecido en el artículo 38 del Reglamento General de Cementerios. Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en que, por disposición de la Autoridad Sanitaria o por impedimentos técnicos o sanitarios, la sepultura no pudiere ser desocupada, ésta podrá mantenerse transitoriamente en calidad de depósito,

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 45 DE 76

conforme a las condiciones y procedimientos internos que determine la Dirección del establecimiento.

ARTÍCULO 18º: En caso de solicitarse la recuperación de restos que hubiesen sido dispuestos en nicho depósito conforme al artículo N°38 del Reglamento General de Cementerios, ésta podrá autorizarse siempre que exista factibilidad de individualización y ubicación de los restos respectivos.

Para dichos efectos, el solicitante deberá presentar un requerimiento formal por escrito, pagar los derechos correspondientes al período de ocupación transcurrido hasta la fecha de la solicitud y obtener, cuando corresponda, la autorización de la Autoridad Sanitaria competente.

La recuperación de restos sólo procederá para efectos de otorgar un nuevo destino de sepultación dentro del Cementerio General y Crematorio de Concepción.

ARTÍCULO 19º: Respecto a las desocupaciones de sepulturas temporales, se realizarán de acorde a criterios definidos, para posteriormente proceder operativamente solicitando ante la SEREMI de Salud, Región del Biobío, las resoluciones necesarias para efectuar las exhumaciones y traslados internos, de los restos óseos encontrados en la desocupación hacia sepulturas de depósito, propiedades del establecimiento.

La desocupación de sepulturas temporales de arriendo, correspondientes a “nichos en pabellones” y “tierra en patios comunes”, se realizará cuando: se cumpla lo establecido en el artículo N°38 del Reglamento General de Cementerios.

TÍTULO III

De los Registros y Archivos

ARTÍCULO 20º: En el Cementerio General y Crematorio de Concepción, deberán mantenerse, a lo menos, los libros, registros y archivos que se indican a continuación, pudiendo éstos existir tanto en formato físico como electrónico, de acuerdo con los sistemas de administración y control implementados por el establecimiento, de acuerdo a lo señalado en Ord. N°4896 de fecha 09 de septiembre de 2021, emitido por la Seremi de Salud Región del Biobío.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 46 DE 76

- a. Registro de recepción de cadáveres, en el deberá registrarse, además las sepultaciones, indicándose el sitio de inhumación de cada cadáver como asimismo la fecha de fallecimiento y de la sepultación, el sexo, la edad y la causa de la muerte o su diagnóstico si constare en el certificado de defunción respectivo.
- a. Registro de fallecidos a causa de enfermedades de declaración obligatoria.
- b. Registro de exhumaciones y/o traslados internos o a otros cementerios, considerando indicación precisa del sitio o lugar al cual se traslada el cadáver.
- c. Registro de reducciones.
- d. Registro de propiedad, respecto de mausoleos, nichos y sepulturas en tierra de carácter perpetuo (Individual o colectivo).
- e. Registro de manifestaciones de última voluntad.
- f. Registro de obras, controlado por el Departamento de Construcciones.
- g. Archivo de títulos de dominio, respecto de sepulturas de familia.
- h. Archivo de escrituras públicas de transferencias, respecto de sepulturas de familia.
- i. Archivo de manifestaciones de última voluntad, documentos validados ante notario sobre manifestaciones de cadáveres y restos humanos.
- j. Archivos de planos de construcciones, obras que han sido ejecutadas por el mandato de la Secretaría General y/o la Dirección del establecimiento.

TÍTULO IV

De las Sepultaciones

ARTÍCULO 21º: Se llama **derecho de sepultación en tierra**, a aquel gravamen que se paga por el arriendo de una sepultura de carácter temporal ubicada en los patios comunes, destinados para esos efectos, también se aplica a la sepultación en sepulturas perpetuas en tierra ubicadas en patios perpetuos, tanto individuales como colectivos.

ARTÍCULO 22º: Previo al proceso de sepultación, deberá cumplirse con las siguientes exigencias:

- a. Licencia o pase de sepultación en original, expedido por oficial del Registro Civil de la comuna correspondiente al fallecimiento.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 47 DE 76

- b. Factura de pago de los derechos de sepultación, debidamente timbrados y firmados por el área de Recaudación y Tesorería del Cementerio General o Decreto Alcaldicio autorizando la exención.
- c. En caso de cadáveres y osamentas, reducidas o no, traslado de otras comunas para su inhumación en este Cementerio, se exigirá la autorización de la autoridad sanitaria local correspondiente y el pase a que se refiere la letra a), visado por el oficial civil de esta comuna.
- d. Orden judicial en caso de cadáveres que hayan permanecido insepultos por más de 48 horas y de no existir, se firmará un acta mediante la cual los solicitantes del servicio se responsabilizan del incumplimiento de lo dispuesto en el Art. N° 48 del Reglamento General de Cementerios. Luego esta acta será enviada mediante oficio a la Fiscalía local para su conocimiento.
- e. Si los solicitantes de una sepultación, que se deba efectuar en una sepultura de carácter familiar, quisieran verificar el estado interior de ella, deberán requerirlo por escrito mediante solicitud interna y además deberán requerirlo por escrito mediante solicitud interna y además deberán acreditar derechos para ello, o en su defecto presentar autorización notarial para los fines, además de cancelar el arancel para dicho servicio.

ARTÍCULO 23°: Se entenderá por **sepultación provisoria** aquella inhumación transitoria efectuada en una sepultura habilitada para dichos fines, cuando no sea posible realizar inmediatamente la sepultación definitiva del fallecido, la cual sólo podrá realizarse con autorización previa de la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción. La permanencia en la sepultura provisoria no podrá exceder de 24 horas, debiendo efectuarse posteriormente el traslado a la sepultura definitiva correspondiente.

Este procedimiento tendrá por finalidad permitir la recepción transitoria de fallecidos en días domingos, festivos o fuera del horario de funcionamiento administrativo del establecimiento, así como ante contingencias operacionales que impidan efectuar inmediatamente la sepultación definitiva.

ARTÍCULO 24°: La inhumación, la exhumación para traslado interno o externo, la reducción de cadáveres y de restos humanos, sólo podrá efectuarse por funcionarios del Cementerio, dentro

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 48 DE 76

del horario de funcionamiento de éste, salvo que el director autorice que se lleven a efecto en horario extendido, por algún motivo justificado. Además, se deberá contar con toda la documentación necesaria para cada caso en originales, la falta de documentación será elemento suficiente para no autorizar la ejecución del servicio solicitado. Lo antes señalado en conformidad a lo señalado en los Art. N° 48, Art. N° 50 y Art. N° 54 del Reglamento General de Cementerios.

ARTÍCULO 25°: El personal que realiza estas faenas, deberá hacer uso de todos los elementos de higiene y seguridad que exige la autoridad sanitaria (zapatos de seguridad, buzo de papel, rodilleras, guantes de goma y mascarilla), los cuales la Corporación SEMCO, pone a su disposición para los efectos. La no utilización o el mal uso de ellos, configura una falta por parte del trabajador, todo lo que se encuentra normado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Corporación SEMCO, el que se encuentra vigente y en poder y conocimiento de todos y cada uno de los trabajadores de esta dependencia.

TÍTULO V

De la construcción y reconstrucción de sepulturas e instalación de adornos

ARTÍCULO 26°: Se llama **derecho de construcción**, a aquel gravamen cuyo cálculo alcanza hasta el quince por ciento del valor neto del proyecto a efectuar. Para efectos del cálculo, se deberá presentar en la Dirección del Cementerio, el presupuesto original en detalle de los trabajos a efectuar, debidamente firmado por el propietario y el profesional o contratista responsable, de modo tal que este pueda ser evaluado, procediendo en base a ello a efectuar el cálculo correspondiente del monto a pagar. El inicio de las obras se autorizará, sólo cuando el pago del derecho de construcción se haya efectuado por completo.

ARTÍCULO 27°: Todo pago asociado a derechos de construcción deberá ser previamente visado mediante el documento denominado “Validación Técnica y Administrativa por Pago de Derechos de Construcción” (ver Anexo N°3).

ARTÍCULO 28°: El plano general del Cementerio y Crematorio de Concepción, y ubicación de sus construcciones, deberá reservar espacios suficientes para calles con el objeto de circunscribir las

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 49 DE 76

sepulturas correspondientes y facilitar el tránsito de personas y vehicular, además del acceso a las sepulturas.

ARTÍCULO 29º: Otro aspecto que se resguarda es el relacionado con el ámbito patrimonial relativo a las construcciones, para lo cual estarán claramente definidos los sectores protegidos para los efectos. Los aspectos constructivos deberán ceñirse estrictamente a lo establecido en las Normas Constructivas (ver Anexo N°4).

ARTÍCULO 30º: Será responsabilidad del propietario, titulares de derechos de sepultación o familiares de mantener la sepultura en buen estado de conservación y aseo, seguridad e identificación tal como lo establece el artículo N°40 del Reglamento General de Cementerios. Asimismo, deberán mantener una inscripción visible que identifique a la persona, familia o titular bajo cuyo nombre se encuentren registradas en el Cementerio General y Crematorio de Concepción.

Del mismo modo, será de su responsabilidad mantener debidamente individualizadas las sepulturas mediante lápida, placa u otro elemento similar que incorpore el nombre de la persona fallecida, en conformidad a lo dispuesto en el artículo N°36 del Reglamento General de Cementerios.

ARTÍCULO 31º: El adquiriente de un terreno para sepultura contrae desde la fecha que se le expida el título respectivo, la obligación de realizar los trabajos dentro del plazo de un año, si no cumple con esta obligación el Cementerio, podrá recuperar los terrenos vendidos, restituyendo al interesado el cincuenta por ciento del valor a la época de su devolución, según lo dispuesto en el Art. N°35 del Reglamento General de Cementerios.

Si al término de dos años de adquirido el terreno, no se hubieren terminado los trabajos iniciados, el Cementerio, podrá recuperarlo con las obras que se hubieren realizado, pagando el cincuenta por ciento del terreno al valor actualizado, más el valor de las construcciones, avaluadas por el Director del Cementerio General y Crematorio de Concepción. El afectado podrá reclamar de esta determinación ante la Secretaría General de la Corporación SEMCO, quien resolverá con el mérito de los antecedentes que estime del caso requerido y de los que aporte el recurrente.

Toda devolución de recursos derivada de la aplicación del presente artículo deberá contar con autorización previa de la Secretaría General de la Corporación SEMCO y efectuarse dentro del

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 50 DE 76

plazo de treinta (30) días corridos contados desde la total tramitación de la resolución o autorización correspondiente.

ARTÍCULO 32°: Se llama **Derecho de Revalidación**, al pago que se debe efectuar para renovar el derecho de propiedad de un terreno adquirido con la finalidad de construir en él una sepultura de carácter familiar, y que al plazo de dos años no haya sido terminada o construida. El monto a cancelar será determinado por el director del Cementerio General de Concepción y podrá llegar como máximo hasta el cincuenta por ciento del valor actualizado de dicho terreno o como mínimo la diferencia entre el valor de adquisición y el valor actual de dicho terreno, según arancel vigente.

ARTÍCULO 33°: Reconstrucción y procedimiento para cambio de categoría de sepultura

a. La **reconstrucción** de una sepultura, se realizará en el caso de que ésta, sea dañada por la acción del clima o de alguna catástrofe natural, para ello se aplicará lo dispuesto en el Art. N°40 del Reglamento General de Cementerios, la cual se efectuará, de acuerdo a lo establecido en las Normas Constructivas (ver Anexo N°4) de este Cementerio, conservando al dueño original de la propiedad y respetando al mismo tiempo, el tipo de sepultura.

b. Por otra parte, los propietarios fundadores o descendientes con derechos sobre una sepultura perpetua individual o colectiva, podrán optar a transformar esa sepultura, en una sepultura de familia del tipo bóveda familiar, siempre y cuando, exista factibilidad técnica para ampliar el perímetro a la medida de 1 x 2,4 metros. En tal caso, se deberá adquirir la superficie faltante, cuyo valor está incluido en el arancel. Cabe señalar que, esta alternativa no representa obligación para el Cementerio, se reitera la necesidad de realizar evaluación técnica, reglamentaria y administrativa, antes de aprobar la solicitud.

ARTÍCULO 34°: Toda instalación de adornos tanto en sepulturas temporales como en las de familia, deben ser autorizadas y deben ser previamente presentados en la oficina de este establecimiento, para efectuar el pago de derecho respectivo y establecer si dicho adorno, cumple con los estándares necesarios, como medidas, color, materialidad, Etc.

ARTÍCULO 35°: En el caso de los adornos y rejas instalados en patios comunes, deberán cumplir lo siguiente:

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 51 DE 76

- a. En el patio común de adultos, las medidas máximas autorizadas para rejas metálicas o de madera serán: 180 cm. de largo, 80 cm. de ancho y 40 cm. de alto (desde la línea rasante)
- b. En patios comunes de párvulos, las medidas máximas autorizadas para rejas metálicas o madera serán: 60 cm. de largo, 50 cm. de ancho y 40 cm. de alto (desde la línea rasante)
- c. En ambos casos, la cruz que se instale no podrá exceder los 60 cm. de altura, considerada desde la línea rasante
- d. El Derecho que se debe pagar por la instalación de una reja metálica corresponderá a lo indicado en el Arancel Vigente, las rejas de madera se encuentran exentas de pago.
- e. En los patios comunes de adultos y párvulos NO se autoriza la construcción de mesas jardineras con estructuras de albañilería u hormigón.

ARTÍCULO 36°: Queda prohibida la instalación de adornos de bronce en todas las sepulturas, a excepción de las personas que soliciten formalmente al Director del establecimiento, su reposición por deterioro o robo de estos adornos, para ello es necesario que el propietario o quien siga en la línea de descendencia, realice una declaración ante notario, donde se indique que toma conocimiento del posible robo del objeto y se hace cargo de dicha instalación, pagando los derechos correspondientes, liberando de toda responsabilidad civil y penal al Cementerio General y Crematorio de Concepción.

ARTÍCULO 37°: Queda prohibida la construcción de mesas jardineras con estructuras de albañilería u hormigón, en las sepulturas en patios comunes de adultos y párvulos, sólo se podrá realizar reposición de esta, con la debida solitud a la Dirección y pagando los derechos correspondientes, en las sepulturas perpetuas colectivas, en las cuales, las mesas jardineas, son destruidas al momento de realizar una sepultación, debido a la Ley Nro. 20.949, la cual regula la manipulación de carga.

ARTÍCULO 38°: Para el caso de sepulturas familiares construidas y comercializadas directamente por el Cementerio General de Concepción, las garantías del producto, tendrán una duración de cinco (05) años, a contar de la fecha de recepción de la obra por parte del Cementerio General de Concepción. Su cobertura, tiene relación con defectos estructurales y quedan exentos todos los adornos y aquellos eventos que puedan tipificarse dentro de la figura de “FUERZA MAYOR”, tal como lo señalado en el Artículo N°45 del Código Civil.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 52 DE 76

TÍTULO VI

Bases Generales de Funcionamiento Operativo, Renovación e Inscripción de Contratistas

ARTÍCULO 39º: Tanto, los contratistas que se encuentran incorporados al registro vigente como los postulantes, deberán conocer y dar cumplimiento a las bases y exigencias que a continuación se detallan:

- a. La Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción y la Secretaría General de la Corporación SEMCO, tienen facultades para instruir sumarios a los contratistas inscritos en el registro, de modo tal, que en casos justificados se pudiera llegar a sancionar con multas, suspensiones o hasta la eliminación de alguno de ellos del Registro de Contratistas, si la situación así lo amerita.
- b. Se creará cada vez que sea necesario una Comisión Evaluadora, compuesta por el director del Cementerio General y Crematorio de Concepción, el jefe(a) de Administración y RR.HH. de la Corporación SEMCO y el responsable del “Área de Arquitectura, Construcción, Paisajismo y Patrimonio”. Dicha Comisión, estudiará los antecedentes presentados por los contratistas y/o postulantes, como resultado de ello, decidirá la inscripción, renovación o rechazo de las solicitudes para pertenecer o continuar en el registro respectivo.
- c. Respecto del resultado de la evaluación o cualquier otra resolución, el procedimiento para la apelación o reconsideración, se deberá efectuar en el plazo de cinco días hábiles luego de la notificación, ello mediante presentación de carta formal en la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, o en su defecto carta certificada dirigida a la Secretaría General de la Corporación SEMCO, acompañándose todos los antecedentes que se estimen necesarios para fundamentar.
- d. Se deja expresa constancia que la relación vinculante entre las partes, se materializa, exclusivamente, entre la dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, o por quien designe y los contratistas inscritos en el Registro, por lo tanto, la canalización formal de las comunicaciones, obedecerá estrictamente a este formato. La dirección del Cementerio, no reconocerá y dará formalidad a intervenciones de familiares, parejas o cualquier otro tercero, no vinculado directamente con el Cementerio.
- e. De forma alternativa, existirá un registro, en el cual se contemple a los contratistas, personas naturales o jurídicas, que ejecutarán obras solicitadas por particulares, que cuenten con previa autorización del responsable del “Área de Arquitectura, Construcción, Paisajismo y Patrimonio”, encargado de la supervisión y control de las obras.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 53 DE 76

ARTÍCULO 40º: Los contratistas, en consideración de las exigencias que establece el Cementerio General y Crematorio de Concepción, en los ámbitos técnicos, de implementación de seguridad y, además, de la capacidad de respaldar financieramente sus obras, mediante las garantías necesarias, se pueden clasificar en las siguientes categorías:

- a. **PRIMERA CATEGORÍA:** Se inscribirán en esta categoría a aquellos contratistas que ejecuten obras mayores, encargadas por particulares. Se entenderá por obra mayor toda construcción, ya sea bajo nivel (bóvedas) y/o sobre nivel (capillas, mausoleos de familia, sociedades, congregaciones o comunidades), que demande la participación de un profesional responsable (Constructor Civil, Ingeniero Civil o Arquitecto). Los contratistas inscritos en esta categoría, también podrán ejecutar los distintos tipos, determinados para categorías menores.
- b. **SEGUNDA CATEGORÍA:** Se inscribirá en esta categoría a aquellos contratistas que ejecuten trabajos de especialidad u oficio, tales como: marmolería, artesanía en piedra, grabados, pintados de letras, ornamentos en piedra y mármol natural o reconstituido. También podrán ejecutar obras menores, entendiendo por obra menor, toda reparación, remodelación, refacción y construcción de bóvedas, sin que demanden la presencia de un profesional tal como: Constructor Civil, Ingeniero Civil o Arquitecto. Los contratistas inscritos en esta categoría, también podrán ejecutar los distintos tipos de trabajos determinados para categorías menores.
- c. **TERCERA CATEGORÍA:** Se inscribirá en esta categoría a aquellos contratistas que ejecuten trabajos de terminaciones, tales como: jardineras, osarios, tapas, respaldos, veredas, estucos, blanqueado de bóvedas, nichos.
- d. **CUARTA CATEGORÍA:** Se inscribirá en esta categoría a aquellas personas que ejecuten labores de aseo de sepulturas, mantención de jardines, trabajos de pintura, instalación de adornos menores.
- e. **QUINTA CATEGORÍA:** Registro de proveedores externos, tales como marmolería, vidrierías, distribuidoras de materiales de construcción y otros, retiro de tierras, basuras o escombros, profesionales externos, etc.

ARTÍCULO 41º: Los contratistas de todas las categorías y sus trabajadores, estarán sometidos al cumplimiento de todas las disposiciones legales vigentes y reglamentarias, establecidas en: Reglamento General de Cementerios, Reglamento interno de Higiene y Seguridad de la Corporación SEMCO, Reglamento Interno para el Funcionamiento y Administración del

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 54 DE 76

Cementerio General y Crematorio de Concepción, además, de todas las resoluciones y circulares emitidas por la Secretaría General de la Corporación SEMCO y/o la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción. Por lo tanto, la gestión de los contratistas, podrá ser fiscalizada por la Dirección del Cementerio, a través, de los profesionales que se designen para los efectos, como también, por el Comité Paritario en funcionamiento y las instituciones que trabajan en directa relación con este servicio, como, por ejemplo: La Seremi de Salud, la Mutualidad o cualquier otra.

ARTÍCULO 42º: Para inscribirse o para renovar la condición de contratista del Registro del Cementerio General y Crematorio de Concepción, se deberán presentar los siguientes antecedentes:

- a. Datos Personales del Contratista y los datos personales del profesional asociado: Ingeniero Civil, Arquitecto, Constructor Civil; respecto de los profesionales individualizados, se deberá presentar original o fotocopia protocolizada del respectivo certificado de título, además, de un comprobante de domicilio vigente de las partes señaladas
- b. En el caso de ser una Sociedad Constructora; se requerirá copia de la escritura de constitución y antecedentes de su legalización, además de los datos personales del: Ingeniero Civil, Arquitecto o Constructor Civil, quien deberá ser Socio de ella
- c. Certificado Bancario acreditando capital comprobado (no se aceptará certificado de saldo de cuenta corriente en su reemplazo)
- d. Cartas de recomendación, las cuales serán calificadas por la Comisión indicada en el Artículo Nº41 letra b de las bases, las cuales deberán ser emitidas por: la Directiva de la Junta de Vecinos de su residencia, algún miembro del Consejo Municipal o alguna autoridad comunal
- e. Currículum con detalle de Obras que haya ejecutado. Para el caso de PYMES, entregar reseña de la empresa
- f. Certificados que acrediten su participación en otros registros en que esté inscrito
- g. Describir en detalle de las características de conocimientos profesionales
- h. Declaración Jurada ante Notario, señalando que no le ha sido declarado resuelto ningún contrato con el Fisco o con un particular por falta de cumplimiento
- i. Carta notarial, mediante la cual manifiesta conocer el compromiso de: Respetar las normas de seguridad, aportar en el desarrollo de un ambiente de sana convivencia y de proporcionar calidad en el servicio al cliente
- j. Certificado de antecedentes para fines especiales, extendido por el Registro Civil e Identificación de Chile, tanto para el contratista como también de sus trabajadores

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 55 DE 76

- k. Para la postulación o renovación, será requisito ineludible, que cada contratista se someta a un examen psicológico en la mutualidad de seguridad o en la entidad que determine la Corporación SEMCO. El hecho de no cumplir con este requisito inhabilita la renovación o postulación, además de llegar a la suspensión de su condición. La inasistencia a la citación al examen psicológico, por parte del contratista, generará un incumplimiento a estas disposiciones y, por lo tanto, será de su responsabilidad y costo el examen psicológico.
- l. Comprobante de Ingreso por cancelación del valor de las Bases Generales para inscripción de contratistas, el cual figura en el arancel vigente.
- m. Boleta de Garantía a la vista, el monto estará definido según categoría y arancel con vencimiento al 31 de diciembre del año en curso.
- n. Al momento de registrar un vehículo de trabajo, deberá presentar la documentación vigente del vehículo: Padrón, permiso de circulación vigente, revisión técnica vigente y deberá portar cámara de video, fijada en el vehículo y con medio de respaldo (tipo: "Go Pro")

Con todo, aquellos contratistas o postulantes, que registren sanciones de tipo penal, NO podrán ser parte del Registro vigente, motivo por el cual la Corporación SEMCO y/o la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, podrán resolver la no incorporación, suspender o no renovar su inscripción, si el hecho ocurre mientras su inscripción esté vigente.

ARTÍCULO 43º: No obstante, lo señalado en el artículo anterior, la comisión indicada en el Artículo N°27 letra b) (ojo 41 letra b), de este Reglamento Interno, en el resguardo de los intereses de la Corporación SEMCO y del Cementerio General y Crematorio de Concepción, tendrá facultades para exigir cualquier otro requisito adicional, cuando sea necesario. La comisión, evaluará los antecedentes presentados, ponderando, además, antecedentes históricos, tanto de carácter personal, de gestión y de convivencia, por parte de los contratistas que pretenden renovar o cambiar de categoría, como también, de los nuevos postulantes. Específicamente, se procederá a considerar los antecedentes de años anteriores, la calidad de las obras ejecutadas, las observaciones efectuadas por los profesionales de la Corporación SEMCO como también por parte de los clientes.

ARTÍCULO 44º: En aquellos casos eventuales que se presenten trabajos que, por su naturaleza, no estén claramente especificados dentro de las cinco categorías del registro, será el responsable del "Área de Arquitectura, Construcción, Paisajismo y Patrimonio", quien determine la categoría del contratista que podrá efectuar la obra.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 56 DE 76

ARTÍCULO 45°: Respecto del cumplimiento a los requisitos, según categoría a postular:

- a. Los contratistas que soliciten su inscripción en la **Primera Categoría**, deberán dar cumplimiento a la totalidad de los requisitos exigidos en el Artículo N°44, de este Reglamento Interno.
- b. Los contratistas que soliciten su inscripción en **Segunda Categoría**, deberán dar cumplimiento a los requerimientos exigidos en las letras a), d), e), f), g), h), i), j), k), l), m) y n) del Artículo N°44, de este Reglamento Interno.
- c. Los contratistas que soliciten su inscripción en **Tercera y Cuarta Categorías**, deberán dar cumplimiento a los requisitos exigidos en las letras a), g), i), j), l) y n) del Artículo N°44, de este Reglamento Interno.
- d. Los contratistas que soliciten su inscripción en **Quinta Categoría**, deberán dar cumplimiento a los requisitos exigidos en las letras a), e) y n) del Artículo N°44, de este Reglamento Interno.

ARTÍCULO 46°: En aquellos casos que un particular, desee encargar la ejecución de cualquier tipo de construcción a un contratista no inscrito en los registros del Cementerio General y Crematorio de Concepción, se exigirá al contratista dar cumplimiento a los requisitos indicados en las letras a), b), e), f), g), h), i), j), l), m) y n) del Artículo N°44 de este Reglamento Interno. Por lo expuesto, podrían ser casos excepcionales muy justificados, los cuales el secretario general de la Corporación SEMCO, podría llegar autorizar para su ejecución.

ARTÍCULO 47°: Tanto el director del Cementerio General y Crematorio de Concepción, como el Arquitecto o los profesionales que la autoridad designe, tendrán facultades para verificar que los contratistas inscritos en el registro de Primera y Segunda Categoría, cumplan con la tramitación administrativa correspondiente para el ingreso y recepción de las obras contratadas por los clientes. En el caso de los contratistas inscritos en Tercera, Cuarta y Quinta Categoría, el Inspector(a) de terreno, estará encargado de la fiscalización en “patio” y de efectuar la tramitación administrativa del ingreso y recepción de las obras realizadas. Por lo expuesto, se deja de manifiesto que, avalar una obra ejecutada por una persona no perteneciente al registro, configura una falta grave, pudiendo aplicarse multas, suspensiones o eliminación definitiva del registro.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 57 DE 76

Así también, será la dirección y, por delegación, el profesional designado del Cementerio General y Crematorio de Concepción, quien, exclusivamente, tendrá la atribución de ocuparse y dar solución a cualquier incidente o situación de conflicto entre contratistas. Para ello, el contratista deberá dirigirse al citado profesional y, formalmente, informar, denunciar y solicitar asistencia, para determinar la pertinencia y resolución de algún conflicto, acción que el contratista está obligado a observar y cumplir rigurosamente.

ARTÍCULO 48º: En el caso de los contratistas de tercera, cuarta y quinta categoría, para dar inicio a las obras, deberán presentar al área de Arquitectura, Construcciones, Paisajismo y Patrimonio, la copia del presupuesto firmado por el Cliente, correspondiente a la obra a realizar, incluyendo el Derecho, si corresponde, el cual debe ser pagado en las oficinas de este cementerio antes de iniciado los trabajos.

ARTÍCULO 49º: En el caso de detectarse la mala ejecución de una obra construida por contratistas inscritos en el registro de Primera y Segunda Categoría, el responsable del “Área de Arquitectura, Construcción, Paisajismo y Patrimonio” dispondrá las medidas necesarias a objeto de exigir al contratista se rehaga o repare el trabajo mal ejecutado, sin que sea necesario que exista reclamo del particular que encargó la obra, como tampoco significará un costo adicional para el mismo. En estos casos, si el contratista, no cumpliera en los plazos de garantía o se negase a responder, la Dirección del Cementerio, podrá solicitar a la Secretaría General, que se haga uso de las boletas de garantías presentadas por el contratista.

ARTÍCULO 50º: Los clientes que manifiesten reclamos contra los contratistas de tercera, cuarta y quinta categoría, tanto en materia constructiva como de relación comercial y/o reglamentaria, serán derivados al responsable del “Área de Arquitectura, Construcción, Paisajismo y Patrimonio”, quien tomará conocimiento de la situación, para evaluar alternativas reglamentarias, técnicas y administrativas que tiendan a una pronta solución del problema. Si el cliente no quedara conforme, deberá llenar un formulario de reclamos, que será presentado al director del Cementerio, quien resolverá de acuerdo a la situación específica del caso, en un plazo no superior a diez días hábiles contados desde la fecha de recepción del documento.

ARTÍCULO 51º: Déjese establecido que todos los contratistas inscritos en el Registro del Cementerio, deberán regirse y dar cumplimiento a toda norma y disposición impartida por la

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 58 DE 76

Secretaría General de la Corporación SEMCO y/o la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción. El incumplimiento de cualquiera de dichas normas o procedimiento, faculta a la Corporación SEMCO, para aplicar multas que van desde un 10% y hasta un 50% del valor de la obra en ejecución, la suspensión, pudiendo llegar incluso a la Eliminación del registro vigente en forma inmediata, si la gravedad de la situación así lo ameritase o cuando el contratista ha sido sancionado en más de una ocasión durante el período del año en curso.

ARTÍCULO 52º: Será obligación para los contratistas inscritos en Primera y/o Segunda Categorías, entregar trimestralmente un listado actualizado con los antecedentes de todos los trabajadores que desempeñan y ejecutan trabajos a su cargo, entregando los respectivos certificados de antecedentes emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile, todos vigentes en ese momento, y si la Dirección del Cementerio o la Secretaría General de la Corporación lo requirieran, presentar planillas de pago de cotizaciones previsionales. La responsabilidad y obligación de contratista respecto de sus funcionarios, también implica velar por el correcto desempeño, además del correcto y completo uso de elementos de seguridad que deberá proporcionarles a sus operarios para el trabajo dentro de este cementerio y deberá ceñirse a la normativa vigente en materia de Prevención de Riesgos por la cual se rigen todos los trabajadores de la Corporación SEMCO.

ARTÍCULO 53º: La Corporación SEMCO, se reserva el derecho de solicitar y/o exigir al contratista, la remoción de cualquier funcionario o personas que están a su cargo en las obras en ejecución, si así lo estima conveniente, ello con la finalidad de resguardar los intereses del Cementerio General y Crematorio de Concepción.

ARTÍCULO 54º: Los contratistas inscritos en el registro de Primera y Segunda categorías, no podrán actuar como trabajadores de otros contratistas. Tampoco podrán, subcontratar obras que se encuentren a su cargo.

ARTÍCULO 55º: Los contratistas inscritos en el registro de Tercera y Cuarta categorías, se harán personalmente cargo de la ejecución de los trabajos contratados, los cuales se encuentran definidos en la descripción de la categoría correspondiente. Todo contratista inscrito en estas categorías, no podrá actuar como trabajador de otro contratista de su misma categoría.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 59 DE 76

ARTÍCULO 56°: La recepción de obra, da por finalizado el proceso constructivo, por lo cual debe ser firmada por el propietario de la sepultura o en su defecto por quien se designe de acuerdo a la documentación presentada, en conformidad con lo realizado.

ARTÍCULO 57°: Aspectos particulares

- a. Respecto de la ejecución de las obras, se establece el siguiente horario de trabajo para los contratistas de todas las categorías: lunes a viernes desde las 08:30 Hrs. hasta las 17:00 Hrs. y los días sábados desde las 8:30 Hrs. hasta las 13:30 Hrs. No se autoriza trabajos en los días domingos y festivos. Tampoco se autoriza en forma regular la ampliación de los horarios señalados, pudiendo establecerse como falta grave, la reiteración en el retiro posterior del horario establecido anteriormente. Será responsabilidad de los contratistas extremar las medidas de aseo y de seguridad necesarias para garantizar una visita segura y amena de los usuarios, además, de generar condiciones de trabajo seguro de los funcionarios del cementerio.
- b. Es de responsabilidad de cada contratista coordinar dentro de los horarios, la recepción de materiales y/o actividades con terceros, así como también el correcto uso de los espacios asignados para el acopio de sus materiales. En este caso el cuerpo de vigilancia del Cementerio General de Concepción, podrá solicitar revisar los vehículos de transporte de material de los contratistas y terceros, asociados a las obras, para registrar y resguardar la salida de materiales y objetos.
- c. Respecto del cupo máximo de obras en ejecución y respaldo financiero de las mismas; esto se regirá según detalle entregado a cada contratista, de acuerdo con su categoría, la provisión financiera a presentar se entregará formalmente mediante oficio personalizado a cada contratista, ello según su categoría.
- d. Respecto de una posible ampliación de capacidad máxima o reducción de la capacidad mínima de obras constructivas en curso, ésta deberá ser solicitada formalmente a la Dirección del Cementerio, para someterla a la Comisión señalada en el Art. 41 letra b), para que se evalúe y valore el respaldo financiero correspondiente en caso de ser aprobada la solicitud, la cual no podrá exceder los cupos máximos y mínimos según corresponda.
- e. Todas las obras ejecutadas por los contratistas de las diferentes categorías, contarán con una garantía mínima de dos años, a contar de la recepción conforme de la obra y actuarán respecto de las fallas atribuibles a defectos constructivos, pudiendo la Corporación SEMCO,

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 60 DE 76

usar las boletas de garantía o vales vistas ingresados y vigentes para poder subsanar dichos trabajos de reparación.

- f. Para los efectos de cualquier tramitación de orden judicial, los contratistas fijan su domicilio en la ciudad de Concepción, por ende, se someten a los tribunales en todo ámbito de esta jurisdicción.

ARTÍCULO 58º: De las Prohibiciones

De la Seguridad:

La seguridad de las personas, contratistas, profesionales del Cementerio General y Crematorio de Concepción, clientes e instalaciones, reviste máxima importancia para la Corporación SEMCO, y como consecuencia, las actividades y las relaciones interpersonales derivadas de la gestión constructiva ejecutada por los contratistas registrados en todas las categorías, deberán observar, rigurosamente, el cumplimiento de deberes y obligaciones, que se individualizan a continuación:

- a. Será falta grave por parte del contratista, pagar incentivos a los funcionarios del Cementerio General y Crematorio de Concepción, con la finalidad de obtener información privilegiada, comercial o de cualquier tipo
- b. El contratista no podrá efectuar donaciones a funcionarios del Cementerio General y Crematorio de Concepción, sin el previo cumplimiento de la formalidad ante la Dirección del Cementerio General de Concepción.
- c. Como normas mínimas de respeto, el contratista y los trabajadores bajo su dependencia, no podrán expresar o referirse a gritos, hacer uso de vocabulario grosero, amedrentar o amenazar a otros contratistas, directivos y profesionales del Cementerio General y Crematorio de Concepción.
- d. Así mismo, las conductas y expresiones que afecten la honra de terceros, como directivos, profesionales y funcionarios de la Corporación SEMCO, serán consideradas falta grave, acción que incluye el uso de redes sociales u otros medios de difusión. Esta medida se extiende, también, a sus trabajadores, familiares o terceros cercanos. Así también, cualquier acto que represente hostigamiento o acoso, como por ejemplo tomar fotografías sin autorización, generar videos, etc.
- e. Queda estrictamente prohibido solucionar, por sí mismo, incidentes o situaciones conflictivas entre contratistas. Los enfrentamientos físicos que originen lesiones o no, serán causal de revisión de la permanencia en el Registro o sanciones conforme a la envergadura

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 61 DE 76

de la falta. Con todo, la ocurrencia de cualquier acto de violencia, se procederá a poner en conocimiento de Carabineros de Chile, para que efectúe el procedimiento correspondiente.

- f. Se considerará como un acto de rebeldía: el no acceder a ser notificado respecto de resoluciones internas, no asistir a reuniones técnicas, no asistir o retrasarse cuando sea citado a entrevistas y el no respetar los conductos regulares.

Todos los hechos que sean constituyentes de delito, por parte de los contratistas, de cualquier categoría o cualquiera de sus trabajadores (estén declarados o que se encuentren en faenas informales), serán denunciados a la Fiscalía por parte de la Corporación SEMCO y/o la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción o el profesional que éste designe para los efectos.

ARTÍCULO 59°: De la Obligaciones y Control de las Obras:

El Cementerio General de Concepción, dispone de profesionales del área de la arquitectura y construcciones, los cuales fiscalizarán las obras, tanto, constructiva como administrativamente, por lo tanto, constituyen faltas, siguientes situaciones:

- a. Cotizar un trabajo para el cual no está calificado según su categoría y rango de acción.
- b. Efectuar cotizaciones de trabajos, sin contemplar el total de la obra a ejecutar.
- c. Intervenir sepulturas sin autorización y/o efectuar manipulación de osamentas
- d. Entregar a los clientes errónea información respecto del funcionamiento administrativo o sin fundamento reglamentario (situación que sólo compete a los funcionarios del Cementerio). Incentivar a los clientes a efectuar reclamos de cualquier tipo.
- e. Hacer uso de energía eléctrica o de agua potable (para fines constructivos) sin previa autorización y sin tomar las medidas de seguridad necesarias.
- f. Dejar basura fuera de los basureros (como por ejemplo bolsas de cemento).
- g. Dejar escombros abandonados, tirarlos en los tachos de basura o botados al interior del cementerio.
- h. Transitar en sus vehículos, a velocidades no permitidas al interior del establecimiento.

ARTÍCULO 60°: De los Derechos y Obligaciones de los Clientes

Derechos de los clientes:

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 62 DE 76

- a. El cliente deberá recibir completa y adecuada información por parte del contratista y no generar engaños, respecto del tipo de trabajo, las tarifas ni de las formas de pago
- b. Poder elegir con absoluta libertad al contratista apropiado para realizar las obras solicitadas
- c. Garantía de reparación, además de una oportuna y completa respuesta por parte del Contratista, cuando el cliente estime que no se ha realizado el trabajo solicitado o no se ha cumplido en los tiempos acordados
- d. El contratista deberá responder en un plazo no superior a diez días hábiles, respecto de los reclamos y sugerencias que realicen los clientes

Obligaciones de los Clientes:

- a. Realizar trabajos de reparación y mantención con los contratistas que figuren en el registro de este Cementerio
- b. Respetar los valores entregados y los acuerdos de pago registrados en el presupuesto
- c. Firmar el presupuesto una vez realizadas todas las cotizaciones necesarias con los contratistas, así no generar cambios en la mitad del proceso que provoquen conflicto entre ellos, además de tener un retraso el trabajo a ejecutar
- d. Presentar la documentación necesaria y requerida para comprobar filiación con el propietario

ARTÍCULO 61º: Cualquier situación técnica, operativa, constructiva, de carácter social y/o económica que no se encuentre contemplada en este Reglamento, deberá ser resuelta, según el criterio del Director del Cementerio General y Crematorio de Concepción, el cual deberá estar ajustado a derecho y a los fines del establecimiento, además, de los estatutos que rigen a la Corporación SEMCO. No obstante, podría presentar una apelación ante la instancia administrativa jerárquicamente superior de la institución, es decir, la Secretaría General de la Corporación SEMCO.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 63 DE 76

TÍTULO VII

De las formas de pago, descuentos y exenciones sobre el Arancel Vigente

ARTÍCULO 62º: La recaudación por concepto de pago de derechos y servicios en el Cementerio General y Crematorio de Concepción, se efectúa en el Área de Recaudación y Tesorería. Como respaldo del pago recibido se emite una factura (en el Área de Ventas y Servicio al cliente) exenta o afecta a IVA, se acompañan de toda la documentación soportante mediante la cual se genera el concepto y monto del cobro, así también, se determina en los casos especiales el valor a pagar.

La recaudación de los cobros regulares, que no ameritan alguna situación especial, se efectúa en moneda nacional, y puede aceptarse por los siguientes medios

- a. Efectivo.
- b. Vale Vistas, girados a nombre de la Corporación SEMCO.
- c. Tarjetas de Débito y Tarjetas de Crédito Bancarias.
- d. Transferencias electrónicas bancarias.
- e. Sistema de financiamiento Directo.
- f. Descuento por planilla: Los funcionarios de la Corporación Social y Cultural de Concepción – SEMCO podrán acceder al pago en cuotas mediante descuento por planilla, previa autorización de la Secretaría General.
- g. Excepcionalmente, previa autorización de la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, podrán aceptarse pagos mediante cheques emitidos por el titular de la cuenta corriente, debiendo éstos ser nominativos y cruzados a favor de la Corporación SEMCO.

ARTÍCULO 63º: Sobre los descuentos

El Director del Cementerio General y Crematorio de Concepción, conforme a las instrucciones impartidas por la Secretaría General y a los lineamientos definidos por el H. Directorio de la Corporación Social y Cultural de Concepción – SEMCO, podrá resolver solicitudes relacionadas con la aplicación de descuentos, exenciones parciales o totales del arancel vigente y convenios de pago en cuotas, debiendo ajustarse en cada caso a las condiciones, requisitos y procedimientos establecidos institucionalmente.

El ejercicio de estas facultades tendrá como principio rector el resguardo de los intereses institucionales de la Corporación SEMCO, procurando un adecuado equilibrio entre la función

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 64 DE 76

social del servicio, la correcta administración de los recursos y la sostenibilidad financiera del establecimiento.

Clasificación de los descuentos:

Descuentos Comerciales por campañas o estrategias institucionales:

Corresponderán a aquellos descuentos o beneficios destinados a promover la actividad comercial y de servicios del Cementerio General y Crematorio de Concepción, mediante campañas, promociones especiales, convenios u otras estrategias orientadas a incentivar la contratación de productos y servicios institucionales.

- a. Estos beneficios deberán aplicarse conforme a criterios de planificación, temporalidad, razonabilidad y evaluación de resultados, procurando contribuir al fortalecimiento y sostenibilidad financiera del establecimiento, resguardando en todo momento los intereses institucionales de la Corporación SEMCO.
- b. La aplicación de descuentos comerciales deberá formalizarse mediante campañas institucionales previamente definidas por la Dirección del Cementerio y mediante instrucciones impartidas por la Secretaría General a través de oficio.

Descuentos administrativos o facultades de descuento:

Corresponderán a aquellos descuentos aplicados sobre los valores del Arancel Anual, autorizados en virtud de las facultades conferidas al Presidente del H. Directorio, Secretario General y Director del Cementerio General y Crematorio de Concepción.

- a. La aplicación de descuentos deberá fundarse en antecedentes objetivos, sociales, institucionales, comerciales o administrativos que justifiquen su otorgamiento, debiendo quedar debidamente respaldada y registrada conforme a los procedimientos internos del Cementerio General y Crematorio de Concepción.
- b. La aplicación de descuentos deberá quedar debidamente respaldada mediante oficio, resolución o instrumento administrativo equivalente, en el cual consten los

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 65 DE 76

fundamentos y la autorización correspondiente, asegurando la debida trazabilidad y control del beneficio otorgado

- c. Del mismo modo, el Alcalde en su calidad de Presidente del H. Directorio de la Corporación SEMCO, sólo podrá autorizar descuentos mediante decreto alcaldicio.
- d. Los porcentajes máximos, topes y criterios generales de aplicación de los descuentos comerciales deberán formalizarse mediante oficio emitido por la Secretaría General de la Corporación SEMCO y ser ratificados anualmente por el H. Directorio.

Exenciones totales o parcial:

Corresponderán a beneficios excepcionales consistentes en la exención total o parcial del pago de derechos, aranceles, productos o servicios del Cementerio General y Crematorio de Concepción, los cuales deberán fundarse en antecedentes sociales, institucionales, humanitarios o administrativos debidamente acreditados.

- a. Las solicitudes de exención total o parcial del arancel vigente deberán efectuarse formalmente por escrito y acompañar los antecedentes que justifiquen su otorgamiento, pudiendo originarse, entre otros, en los siguientes casos:
 - Personas cuyas situaciones particulares, evaluadas mediante entrevista con el Director del Cementerio General y Crematorio de Concepción, ameriten una resolución especial debidamente fundada.
 - Hogares, fundaciones o instituciones de beneficencia sin fines de lucro que acrediten su personalidad jurídica vigente y antecedentes que justifiquen la solicitud.
 - Hospitales, centros médicos u otras instituciones de salud que presenten solicitudes formales respecto de casos que acrediten una situación de vulnerabilidad social que amerite la exención total o parcial del arancel vigente. Dichas solicitudes deberán acompañarse, a lo menos, de un documento formal emitido por el funcionario o profesional responsable de la entidad solicitante.
- b. El Director del Cementerio General y Crematorio de Concepción podrá proponer y autorizar exenciones parciales o totales, las cuales deberán ser ratificadas por la Secretaría General de la Corporación SEMCO mediante oficio o resolución interna.
- c. Las solicitudes de exención requeridas por el Departamento de Desarrollo Social de la Ilustre Municipalidad de Concepción, deberán contar con la autorización del

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 66 DE 76

Alcalde, mediante Decreto Alcaldicio, en su calidad de Presidente del H. Directorio de la Corporación SEMCO.

- d. Las exenciones tendrán carácter excepcional y deberán otorgarse conforme a criterios de razonabilidad, debida fundamentación y resguardo de los intereses institucionales

Medidas Reparatorias:

Corresponderán a medidas reparatorias aquellas actuaciones administrativas destinadas a corregir, regularizar o solucionar situaciones derivadas de errores administrativos, contingencias operativas, diferencias de terreno, requerimientos institucionales u otras circunstancias debidamente fundadas que afecten la correcta prestación de los servicios del Cementerio General y Crematorio de Concepción.

Estas medidas podrán considerar, entre otras, permutas, devoluciones, reparaciones de terrenos o sepulturas construidas, regularizaciones administrativas y otras acciones de similar naturaleza orientadas al resguardo de los intereses institucionales y al adecuado funcionamiento del establecimiento.

- a. Los clientes deberán presentar formalmente por escrito su requerimiento y los antecedentes que fundamenten la solicitud respectiva.
- b. El Director del Cementerio General y Crematorio de Concepción deberá analizar los antecedentes, evaluar la procedencia de la solicitud y efectuar una propuesta fundada a la Secretaría General de la Corporación SEMCO.
- c. La aprobación o rechazo de la medida reparatoria corresponderá a la Secretaría General de la Corporación SEMCO, debiendo quedar debidamente formalizada mediante oficio, resolución u otro instrumento administrativo interno que permita asegurar su trazabilidad y control.

De esta forma, se busca resguardar el cumplimiento del marco normativo aplicable al funcionamiento de los cementerios, otorgando mecanismos que permitan atender situaciones de vulnerabilidad social, resolver contingencias administrativas y fortalecer la adecuada gestión del establecimiento, procurando en todo momento el resguardo de los intereses institucionales de la Corporación SEMCO y la continuidad del servicio.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 67 DE 76

ARTÍCULO 64º: Sobre los rangos de descuentos

Con el objeto de resguardar la transparencia en la gestión y asegurar la correcta aplicación de los beneficios establecidos en el presente reglamento, el otorgamiento de descuentos sobre el Arancel Vigente, se sujetará a los criterios y condiciones definidos por el Honorable Directorio de la Corporación Social y Cultural de Concepción - SEMCO, los cuales deberán constar en documento formal emanado de dicha instancia.

El Director del Cementerio General y Crematorio de Concepción, estará facultado para aplicar descuentos conforme a dichos lineamientos, en atención a los casos establecidos en el artículo precedente, debiendo dejar constancia de los fundamentos que justifican su otorgamiento.

En todo caso, el porcentaje de descuento aplicado no podrá exceder el 50% del arancel vigente, salvo instrucción expresa del Honorable Directorio de la Corporación SEMCO.

ARTÍCULO 65º: En el caso de que los colaboradores de la Corporación SEMCO, requieran de pagos de servicios y derechos, o adquisición de productos y servicios, podrán requerir un descuento al arancel vigente. El colaborador deberá efectuar una solicitud a la dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, en la cual se indicará el porcentaje de descuento aplicado, de acuerdo al tipo de producto o servicio a requerir.

TÍTULO VIII

De la Dependencia

ARTÍCULO 66º: La Dirección y áreas dependientes del Cementerio General y Crematorio de Concepción, responderán en el desempeño de sus funciones de la Secretaría General de la Corporación SEMCO.

TÍTULO FINAL

ARTÍCULO 67º: A falta de norma expresa establecida en este Reglamento de Funcionamiento Interno, se aplicará supletoriamente las disposiciones contenidas en el Reglamento General de

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 68 DE 76

Cementerios aprobados por D.S. N° 357, publicado en el Diario Oficial N° 27.674 de 18 de junio de 1970 y todas sus modificaciones posteriores, considerando, además, los dictámenes de la SEREMI de Salud correspondiente. Con todo, la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, en uso de sus facultades, podrá resolver según lo expuesto, en base a la experiencia operativa, siempre beneficiando las buenas prácticas administrativas y resguardando los intereses de la Corporación SEMCO, ello en complemento a las amplias facultades que se le otorgan en el Artículo N°2 de este reglamento.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 69 DE 76

ANEXOS

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 70 DE 76

ANEXO 1: PROTOCOLO DE APLICACIÓN DEL ART. N°40 DEL REGLAMENTO GENERAL DE CEMENTERIOS EN EL CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN



DEPARTAMENTO DE SALUD DEL AMBIENTE
UNIDAD SANEAMIENTO
MFV/FOU/msmb



RESOLUCIÓN N°

2728

CONCEPCIÓN,

23 NOV 2022



Señora Carolina: Proceda a entregar copia de este doc. en forma física y nuevamente digital, proceda a programar las exhumaciones correspondientes y conversar con el Director.

VISTOS: Estos antecedentes; Solicitud presentada por don Ernesto Cruces Muñoz en su calidad de Director del Cementerio General de Concepción, para la autorización de exhumación y traslado interno de restos de fallecidos inhumados en veintiún sepulturas perpetuas que señala por encontrarse en abandono; Lo que señala el Art. 40 del Reglamento General de Cementerios; Lo dispuesto en los artículos N° 140, 141° y 144° del Código Sanitario; Arts. 60°; 75°, 76° y 77° del D.S. N° 357/70, del Ministerio de Salud que aprobó el Reglamento General de Cementerios; Art. 12 y siguientes del DFL N° 1 de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N° 2.763, de 1979 y de las Leyes N° 18.933 y N° 18.469; Ley N° 19.937/2004 "que establece una nueva concepción de la Autoridad Sanitaria"; Arts. 30 y siguientes del D.S. N° 136/2004, Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud; Decreto Supremo N° 26 del 18/03/2022 del Ministerio de salud; y resolución exenta N° 7 del 2019, de la Contraloría General de la República .

CONSIDERANDO:

1.- Ord. N° 093-2022 de fecha 26 de septiembre del 2022, recepcionado con fecha 3 de octubre, por el cual don Ernesto Cruces Muñoz en su calidad de Director del Cementerio General de Concepción, solicita se emita resolución que autorice exhumación y traslado interno de restos de fallecidos inhumados en veintiún sepulturas perpetuas en tierra ubicadas en el cuadrante entre calles Andrés Lamas, Nicanor Allende, Avenida España y Patricio Mulgrew, según plano explicativo que se acompaña, todas las cuales presentan un alto nivel de abandono, falta de aseo, con estructuras seriamente deterioradas y con riesgo de derrumbes, en razón de evidente falta de mantención por ausencia de los responsables de su resguardo o producto del terremoto del pasado 27 de febrero del 2010.

2.- Lo que señala el Artículo 40 del Reglamento General de Cementerios:

Artículo 40° Desde el momento de hallarse terminada la construcción de una sepultura de familia, o desde su adquisición, en su caso pesan sobre sus propietarios y familiares con derecho a sepultación en ella la obligación de mantenerla en buen estado de conservación y aseo.

La Dirección del Cementerio deberá dar aviso del deterioro, abandono o estado de peligro en que se encuentren las sepulturas, por carta certificada cuando sea posible ubicar a sus propietarios, descendientes con derecho a sepultación en ella o familiares más próximos del fundador, para que dentro de un plazo que fije la Dirección o Administración del establecimiento procedan a efectuar las reparaciones que fueran necesarias. Si no es posible ubicar las direcciones de estas personas, se harán las respectivas publicaciones en el diario de mayor circulación de la localidad.

En caso de que los obligados no atendieran este requerimiento, la Dirección del establecimiento quedará facultada para tomar las siguientes medidas:

d) Proceder a la demolición total o parcial de la sepultura, según los deterioros detectados, cuando se trate de construcciones que ofrezcan evidente peligro de derrumbe, o cuando, debido a su total abandono, contribuyen a deteriorar la imagen de aseo, orden y respeto del lugar donde se encuentran.

3.- Lo señalado en PROTOCOLO DE APLICACIÓN DEL ART. N° 40 DEL REGLAMENTO GENERAL DE CEMENTERIOS EN EL CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCION, tenido a la vista y los demás antecedentes acompañados.

4.- Que según se acredita, se ha realizado búsqueda interna de antecedentes en los registros existentes en el cementerio de los inhumados en dichas sepulturas, no habiendo obtenido

resultado, no encontrando ningún documento físico o digital, debido a la data tan antigua de fallecimiento, pudiendo identificar solo a aquellos cuya lapida era legible, y se han realizado las publicaciones que ordena el Reglamento citando a los propietarios o familiares con derechos en las sepulturas, para que asistan a regularizar la condición de abandono, sin que hubiere concurrido alguien a dicha citación.

5.- Los restos que se logren inhumar deberán ser trasladados e inhumados en nicho de depósito N° 8, ubicado en Mausoleo Asociación Hijas de Maria del Hospital Clínico Regional de Concepción, en donde podrán ser recuperados sin costo por familiares que pudieren reclamarlos.

Dicto lo siguiente:

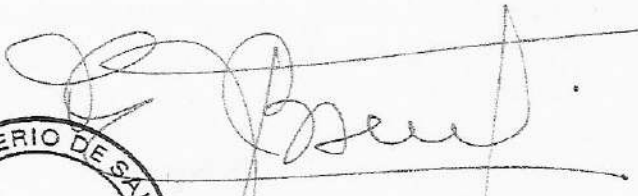
RESOLUCIÓN

1.- **AUTORIZASE** la exhumación y traslado a nicho de depósito N° 8, ubicado en Mausoleo Asociación Hijas de Maria del Hospital Clínico Regional de Concepción, del Cementerio General de Concepción.

SITIO	DESCRIPCION
1	SIN REGISTRO
2	SIN REGISTRO
3	SIN REGISTRO
4	SIN REGISTRO
5	CARMELITA Y ALBERTITO SEPULVEDA VILUGRON 19/06/1905_18/10/1905-
6	ARTEMISA DEL C. SALGADO-16/10/1906
7	SIN REGISTRO
8	SIN REGISTRO
9	SIN REGISTRO
10	DAVID JENARO GOMEZ - 18/05/1908
11	SIN REGISTRO
12	SIN REGISTRO
13	SIN REGISTRO
14	MOISES VEROZATE-13/12/1912 Y MARIO E. GAETE V. -30/03/1926
15	GUILLERMITO MORAGA-01712/1912 Y LEONORCITA MORAGA-28/05/1915
16	SIN REGISTRO
17	SIN REGISTRO
18	MELANIA DEL C. SALGADO-04/02/1916 Y JUAN 2° SALGADO -04/08/1921
19	SIN REGISTRO
20	TILITA RUIZ -30/01/1915(ELVITA RUIZ)
21	JOSE DEL C. PEREZ S. -19/10/1907

2.- Los restos quedaran a disposición de los familiares que pudieran aparecer, quienes podrán reclamarlos y recuperarlos sin costo.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE Y CUMPLASE


 **DR. EDUARDO BARRA JOFRÉ**
SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD
REGIÓN DEL BIO BÍO

Distribución:
La indicada
Depto. Jurídico
Of. de partes


 **PRISCILLA URREA PÉREZ**
MINISTRO DE FE
CERTIFICO QUE LA PRESENTE
FOTOCOPIA ES COPIA FIEL DEL
ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA VISTA

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 71 DE 76

ANEXO 2: ACTA DE TOMA DE CONOCIMIENTO

ACTA DE TOMA DE CONOCIMIENTO SOBRE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEPULTACIÓN EN EL CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN

Fecha:

1. Objeto del Acta:

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer a nuestros clientes las condiciones sobre la prestación de servicios de sepultación por parte del Cementerio General de Concepción.

- **Datos del Fallecido(a):**
- RUT:
- Fecha y Hora del Servicio de Sepultación:
- Funeraria a Cargo:
- Dimensión/tipo de la Urna:
- Lugar de Sepultación:
- Parentesco del fallecido con propietario de sepultación:
- Dirección velatorio:
- Valor de arriendo de sepultura (sólo si aplica):
- Valor Sepultación.:
- Coordinador de terreno:
- Ejecutivo de atención:
- **Datos del Cliente:**
- Nombre del Cliente:
- RUT del Cliente:
- Dirección del Cliente:
- Teléfonos de Contacto (fijo – Movil):
- Correo Electrónico:

2. Plazo y Cumplimiento:

El Cementerio General de Concepción se compromete a llevar a cabo los servicios de sepultación de acuerdo con las condiciones y fechas acordadas en esta acta, las cuales se ajustan a las exigencias reglamentarias, dispuestas en el Reglamento General de Cementerios y legislación vigente.

3. Sobre el arriendo de sepulturas temporales:

El Cementerio General de Concepción pone a disposición de la comunidad sepulturas de arriendo temporal de corto y largo plazo, las cuales son reguladas según el Reglamento General de Cementerios, decreto 357 del Ministerio de Salud, el cual señala, entre otras especificaciones que: “Vencido el plazo de ocupación de una sepultura temporal, el cementerio, si nadie reclama los restos existentes en ella, podrá retirarlos para trasladarlos a la fosa común o para proceder a su incineración, en los casos que el establecimiento cuente con crematorios, sin responsabilidad alguna para la Dirección del cementerio. Del mismo modo podrán ser entregados a título gratuito dichos restos por el Cementerio a las Universidades públicas o privadas que impartan carreras del área de salud, para los fines de docencia o investigación propios de dichas entidades. En caso de ser reclamados dichos restos, los interesados podrán ordenar la reducción o cremación de ellos, pudiendo trasladarlos a nichos perpetuos o temporales para cadáveres reducidos o a columbarios o cinerarios si fuesen cremados, pagando los derechos correspondientes.” (DTO. 357, 1970 Art. 38). Cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas Reglamento General de Cementerios por parte del cliente, dará lugar a las medidas legales correspondientes.

4. Sobre la renovación de arriendo de sepulturas temporales:

La renovación de arriendo de sepulturas temporales, tanto de corto como de largo plazo, será de exclusiva responsabilidad del contratante, no existiendo obligación por parte del cementerio de efectuar notificaciones relativas al vencimiento del período contratado.

Expirado el plazo de la sepultura temporal y no efectuándose su renovación correspondiente, la Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, quedará facultada para disponer la desocupación de la sepultura, cuando ello proceda, conforme a lo establecido en el artículo N°38 del Reglamento General de Cementerios. Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en que, por disposición de la Autoridad Sanitaria o por impedimentos técnicos o sanitarios, la sepultura no pudiese ser desocupada, ésta podrá mantenerse transitoriamente en calidad de depósito, conforme a las condiciones y procedimientos internos que determine la Dirección del establecimiento.

5. Sobre los adornos y rejas en patios comunes:

La Dirección del Cementerio General de Concepción, pone en su conocimiento que con motivo de la aplicación de la Ley Nro. 20.949, la cual regula la manipulación de carga por parte de los funcionarios, se deberán aplicar normativas internas que tienen relación con evitar el sobreesfuerzo, para ello, se deberá proceder respecto de los adornos y rejas en patios comunes, de la siguiente forma:

- I. En los patios comunes de adultos, las medidas máximas autorizadas para rejas metálicas o de madera serán: 180 cms. de largo, 80 cms. de ancho y 40 cms. de alto (desde la línea rasante).
- II. En los patios comunes de párvulos, las medidas máximas autorizadas para rejas metálicas o de madera serán: 60 cms. de largo, 50 cms. de ancho y 40 cms. de alto (desde la línea rasante).
- III. En ambos casos, la cruz que se instale no podrá exceder los 60 cms. de altura (desde la línea rasante).
- IV. El Derecho que se debe pagar por la instalación de una reja metálica, corresponderá a lo indicado en Arancel vigente, las rejas de madera se encuentran exentas de pago.
- V. En los patios comunes de adultos y párvulos NO se autoriza la construcción de mesas jardineras con estructuras de albañilería u hormigón.
- VI. El horario para la realización de trabajos e instalación de rejas será estrictamente de lunes a viernes, dentro del horario de atención de oficina. No se permitirán instalaciones los días sábado, domingo ni festivos.

Además de lo señalado, informamos que, como parte de los procedimientos operativos de exhumaciones y preparaciones de nuevas sepulturas en los patios comunes, se hace necesario en algunas ocasiones sacar rejas y dejar tierra en sepulturas adyacentes a la que se efectúa la intervención. Al finalizar la intervención personal del cementerio realizará la limpieza y reposición de las rejas intervenidas momentáneamente por fuerza mayor.

6. Sobre posibles daños en la sepultura:

El Art. 40 del Reglamento General de Cementerio, establece la responsabilidad de los propietarios sobre la mantención de sus sepulturas, y a falta de ellos la de sus herederos con derechos establecidos en ella. Siendo así, cualquier adorno que exista en la sepultura al momento de requerir inhumación en ella es de responsabilidad del solicitante retirarlo. El Cementerio General de Concepción, no se responsabiliza de los posibles daños que se puedan originar, si al momento de proceder no ha sido retirado. De no estar de acuerdo con lo señalado, se deberá optar por otra sepultura en la cual se pueda proceder sin dificultades operativas.

Los funcionarios del Cementerio General de Concepción sólo tienen la función de la gestión operativa para la naturaleza del servicio, no para movilizar mesas jardineras u otros adornos, los cuales son de responsabilidad de los propietarios.

Tomando conocimiento de lo señalado el o la solicitante requiere bajo su responsabilidad se proceda al retiro o fragmentación del adorno y/o mesa jardinera, que impide la correcta y/o segura operación de la inhumación en la sepultura requerida, esto en conformidad a lo establecido en el Reglamento General de Cementerio, Reglamento Interno de Administración del Cementerio General de Concepción y la Ley 20.001 que regula el peso máximo de carga humana.

7. Plazos para proceder a la inhumación:

La sepultación sólo podrá efectuarse cumplidas las 24 horas del deceso (Art. 46 ley 4808) y antes de 48 horas según Decreto 357 Reglamento General de Cementerios, Ministerio de Salud.

7. Sobre dimensiones de la urna:

Existen situaciones en donde las urnas sobrepasan las dimensiones de las sepulturas de tipo bóveda, nichos, nichos bóveda o mausoleos. Por eso, es responsabilidad de los solicitantes, informar con la mayor precisión posible las dimensiones de la urna, para evitar dificultades al momento de efectuar una inhumación.

8. Responsabilidades según Art. N°36 del Reglamento General de Cementerios:

El propietario o arrendatario de la sepultura declara conocer y aceptar la obligación de mantener debidamente identificada la sepultura, mediante la inscripción en la lápida del nombre de la persona fallecida, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 36 del Reglamento General de Cementerios.

Para estos efectos, se establece un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde la fecha de inhumación, para efectuar dicha inscripción.

Vencido el plazo señalado, el Cementerio General de Concepción podrá verificar el cumplimiento de esta obligación y, en caso de constatar la ausencia de identificación, proceder a realizar la inscripción correspondiente.

Los costos asociados a dicha inscripción serán de cargo del propietario o arrendatario de la sepultura, y serán cobrados en la siguiente prestación de servicios, ya sea al momento de una nueva inhumación, en el caso de sepulturas familiares, o al momento de la renovación del arriendo, en el caso de sepulturas en uso temporal.

Firma, nombre y RUT del cliente

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 72 DE 76

ANEXO 3: VALIDACIÓN TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA PARA PAGO DE DERECHOS DE CONSTRUCCIÓN

Ítem	Ingreso de expediente para construcción de sepultura		Observación
1 Datos de propietario			
1.1	Propietario		
1.2	Domicilio		
1.3	Teléfono		
1.4	Correo electrónico		
2 Datos de la compra			
2.1	N° factura de compra		
2.2	Fecha de compra		
3 Datos de la obra			
3.1	Contratista		
3.2	Tipo de sepultura		
3.3	Fecha de ingreso		
3.4	Ubicación		
3.5	Hoja de ingreso		
3.6	Fotocopia cédula id.		
3.7	Especificación técnica		
3.8	Presupuesto obra		
3.9	Tasación Obra		
3.10	Derecho a pagar		
3.11	Plano tipo		
3.12	Fotografía terreno		
4 Autorización para permiso de construcción			
	Unidad de arquitectura, construcciones, paisajismo y patrimonio.	Director Cementerio General y Crematorio de Concepción	
5 Derecho de construcción			
5.1	N° factura de pago		
5.2	Fecha de pago		
5.3	Días de obra (autorizados)		
5.4	Fecha estimada de recepción		
6 Recepción de obra			
6.1	Hoja de recepción		
6.2	Fotografías bóvedas		
	V°B° Unidad de arquitectura, construcciones, paisajismo y patrimonio	V°B° Director Cementerio General y Crematorio Concepción	

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 73 DE 76

ANEXO 4: NORMAS CONSTRUCTIVAS

NORMAS CONSTRUCTIVAS

El Cementerio General de Concepción se rige por lo establecido en el Decreto Supremo N°357, publicado en el Diario Oficial con fecha 18 de junio de 1970. Es un Cementerio Municipal, perteneciente a la Ilustre Municipalidad de Concepción, administrado por la Corporación SEMCO, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Alcaldicio N°59, de fecha 18 de febrero de 1983, sobre el traspaso y administración de los Cementerios de Concepción. Cuenta con un reglamento interno y, en el cual se contempla respecto de las construcciones, bases generales para contratistas, mediante las cuales se establecen los requerimientos técnicos aplicables a éstos.

Las presentes Normas Constructivas complementan las disposiciones contenidas en el Reglamento General de Cementerios, D.S. N°357 de 1970 y sus modificaciones posteriores, que rige el normal funcionamiento, según indica, de “los cementerios, velatorios, casas funerarias y crematorios, públicos o particulares, respecto a su instalación, funcionamiento y clausura temporal o definitiva, a las disposiciones contenidas en el Código sanitario, en el presente reglamento y en lo que proceda, a sus propios reglamentos internos”, estableciendo parámetros y criterios relevantes respecto de la materialidad, terminaciones, estilos y propuesta arquitectónica de sepulturas nuevas e intervenciones de reparación y/o reconstrucción a ejecutar en el Cementerio General de Concepción. Lo anterior, con el fin de preservar la imagen general del establecimiento, la arquitectura patrimonial existente, resultado de más de un siglo de propuestas de diferentes de tipologías y de estilos arquitectónicos existentes, de manera de otorgar un valor de conjunto al Cementerio.

I. El Cementerio General de Concepción

1. Este establecimiento cuenta con un Director, quien es el responsable ante la autoridad Sanitaria, y el personal necesario para cumplir con sus funciones. El área de Arquitectura, Construcción, Patrimonio y Medio Ambiente cuenta con una Unidad de Construcciones, a cargo de un profesional del área.
2. El Cementerio General de Concepción, se inició con el Decreto Supremo del 31 de julio de 1823, que ordenaba elegir lugares de Panteones y establecerlos en todos los pueblos de la república. El Cementerio General de Concepción, se concreta en la chacra conocida como Chepe, en lo que actualmente corresponde al sector Lorenzo Arenas de Concepción, entre el cerro Chepe y el río Bío Bío, sector despoblado y caracterizado por sus buenas condiciones de terreno.

3. La superficie aproximada corresponde a 23 hectáreas de terreno, dentro de la comuna de Concepción, clasificado como Zona E4, reservado exclusivamente para la localización de Equipamiento de Salud de escala comunal mayor y sus instalaciones de apoyo, tal como indica la Ordenanza local en el Plan Regulador Comunal de Concepción. Este Cementerio cuenta con todo tipo de sepulturas, en diferentes construcciones, según lo establece el Reglamento General de Cementerios, ordenadas en patios y calles interiores.

II. Las sepulturas

1. Según se señala en el Título III, Artículo Nº29, del Reglamento General de Cementerios, se cuenta con los diferentes tipos de sepulturas que pueden existir en un cementerio, a saber:

- a) sepulturas o mausoleos de familia;
- b) bóvedas o mausoleos de sociedades, comunidades o congregaciones;
- c) nichos perpetuos cuyos derechos se hubieren constituido con anterioridad a la vigencia del presente Decreto;
- d) nichos temporales de largo plazo;
- e) nichos temporales de corto plazo;
- f) nichos perpetuos y temporales para párvulos y para cadáveres reducidos;
- g) sepulturas en tierra perpetuas;
- h) sepulturas en tierra temporales;
- i) sepulturas en fosa común;
- j) columbarios o nichos para cenizas de cadáveres incinerados, en los casos de cementerios con horno crematorio; y
- k) cinerarios, en los mismos casos.

2. En Sepulturas Familiares, existen diferentes tipos de construcciones de distintos tamaños y modelos, tales como:

- Mausoleos Familiares
- Capillas Familiares
- Módulos de Nichos Familiares
- Bóvedas Familiares
- Nichos Bóveda Familiares
- Nichos perpetuos para cadáveres reducidos

3. Cada tipo de sepultura Familiar admite una amplia variedad de tipologías arquitectónicas, diseños y terminaciones, según la época de su construcción.
4. Las sepulturas de comunidades corresponden a tipos de sepulturas de asociaciones presentes al interior del cementerio, con diferentes tipologías, tales como Mausoleos de Sociedades, Comunidades o Congregaciones; tal como lo establece Reglamento General de Cementerios, en el Art. N°31.
5. Las sepulturas en nichos perpetuos y sepulturas en tierra del mismo carácter, que se hayan efectuado con anterioridad a la entrada en vigencia del Decreto N°357, según lo dispuesto en el Art. N°32, mantienen sus derechos de perpetuidad. No obstante, se estipula en el Art. N°39, que en caso de desocupación de un nicho perpetuo por haber sido trasladados los restos existentes en él, el dominio volverá al cementerio.
6. Las sepulturas temporales pueden ser de corto y largo plazo, en nichos o en tierra, como lo mencionan, los Artículos N°32 y 33, del Reglamento General.

III. Normas para la ejecución de Sepulturas Familiares

1. Las sepulturas familiares y de sociedades son construcciones edificadas en diferentes sistemas constructivos tales como albañilería reforzada y hormigón armado u otro sistema, dependiendo directamente del proyecto, debiendo presentar planos de arquitectura, cálculo estructural y especificaciones técnicas para su aprobación, para posterior construcción y recepción definitiva.
2. El Artículo N°45 del Reglamento General de Cementerios indica que, los propietarios de cementerios podrán ejecutar, con cargo al propio establecimiento, la construcción de nichos, bóvedas, mausoleos, capillas, columbarios y cinerarios, debiendo utilizar materiales resistentes e impermeables que aseguren condiciones adecuadas de conservación. Para efectos de nuevas construcciones, ninguna de las obras señaladas podrá superar una altura máxima de 3,50 metros, medida desde la rasante del suelo.
3. Todo proyecto constructivo deberá ser sometido a la evaluación técnica de la Unidad de Construcciones del Cementerio General de Concepción, la cual a su vez someterá el proyecto a la evaluación administrativa por parte de la Dirección del Cementerio General de Concepción.
4. Las sepulturas a ejecutar respetarán la tipología predeterminada en el sector donde se emplazarán y las cuales se pondrán a disposición del cliente al

momento de su venta. La ejecución de la construcción será dentro de los plazos convenidos para su realización; en todo caso no podrán exceder lo dispuesto en el Art. Nº35 del Reglamento General de Cementerios, así como también lo señalado en “Las Bases Generales para Contratistas del Cementerio General de Concepción.”

IV. Sector Patrimonial

1. En el Sector Patrimonial se encuentra una diversidad de sepulturas con diferentes tipologías y distintos estilos arquitectónicos que conviven en armonía. Este sector cuenta con un procedimiento específico para la construcción de obras nuevas, reconstrucción, reparación y/o mantención de sepulturas existentes, que se encuentren dañadas por efecto del tiempo, fatigas de material o efectos de la naturaleza tales como el clima o sismos.

Las primeras sepulturas datan de 1840, ubicadas en el sector antiguo de este Cementerio, cuyo perímetro se ha establecido como el sector Patrimonial, que busca conservar y resguardar las sepulturas de carácter patrimonial, definida las calles Pedro Lamas, Av. España, Guillermo Otto y Nicanor Allende.

2. Por cada expediente de trabajo en este perímetro, funcionará una Comisión de Patrimonio, compuesta por el Director del Cementerio, el Arquitecto y un especialista en patrimonio designado por la Corporación, quienes evaluarán los antecedentes para su aprobación o rechazo de la obra.

V. Reparación de sepulturas dañadas

1. Los trabajos a ejecutar en las sepulturas, sean éstas obras nuevas o antiguas por reposición, reparación, refuerzo estructural, cambio de revestimiento, etc., deberán respetar las proporciones, alturas, materialidad, líneas constructivas, estilo arquitectónico imperante en el sector inmediato a su emplazamiento, lo que deberá ser incorporado al diseño, generando una propuesta con el estilo o tendencia arquitectónica, que deberá armonizar con el entorno y contexto, en todos los aspectos ya mencionados y presentado a la Dirección del Cementerio.
2. El proyecto deberá definir la estructura de la sepultura, estilo arquitectónico, sus revestimientos de terminación, así como colores, texturas y ornamentos, sean éstos sobre o bajo relieve, los que deberán ser graficados detalladamente en el expediente de la presentación del proyecto para que sea sometido a su revisión por la Comisión de Arquitectura del Cementerio General. El proyecto podrá ser rechazado, aprobado o devuelto para su modificación con recomendaciones de

la comisión, el cual podrá ser presentado nuevamente con las correcciones correspondientes.

3. Cada expediente contará con la solicitud del propietario, o sus descendientes con derecho, que contará con la propuesta técnica del proyecto, lo que se complementará con la información completa de la sepultura en caso ser existente, una ficha de trabajo, fotografías previas, listado de sepultados y todo antecedente relevante de la sepultura.
4. Para el caso, de las sepulturas dañadas por la acción del clima o de alguna catástrofe natural, se aplicará lo dispuesto en el Art. Nº40 del Reglamento General de Cementerios.
5. En caso de existir interesados en sepulturas afectadas, deberán realizar un estudio que incorpore como primera instancia, la reparación o reconstrucción de las sepulturas afectadas, debiendo respetar la imagen y estilo existente, la que deberá ser:
 - A título original conservando el dueño original
 - Respetando el mismo tipo de sepultura
6. Los interesados en restaurar las sepulturas, que se encuentren con daños previos a su aprobación, deberán presentar los siguientes documentos:
 - Carta solicitud dirigida al Director del Establecimiento.
 - Informe estructural confeccionado por un profesional del área, Arquitecto, Ingeniero Civil Calculista o Constructor Civil.
 - Definir una propuesta o proyecto de reparación o refuerzo estructural.
 - Presentar unas especificaciones técnicas de la reparación.
 - Contar con un presupuesto de obras.
 - Retirar los cuerpos transitoriamente para su reparación y toda tramitación que ello implica.
 - Presentar boletas de garantía mientras dure la obra.
 - Proceder, si fuese necesario, con el arriendo de sepulturas temporales.
7. El estudio de Arquitectura e Ingeniería deberá contar, previo a la demolición parcial o total de la sepultura, con un registro planimétrico, con detalles a escala 1:50, 1:20 y 1:10 según corresponda, de las diferentes partes conformantes la

sepultura existente, con moldes a escala 1:1 de sus adornos si fuese necesario, además de un registro fotográfico de la sepultura previo y posterior a su reparación.

8. Se **prohibirá** en el sector patrimonial, el uso de cerámicos y porcelanatos como material de recubrimiento en bóvedas, en parámetros verticales de módulos de nichos, Capillas o Mausoleos Familiares. También está prohibido el uso en todo el cementerio, la utilización de los materiales señalados para instalados en el piso que circunda a las sepulturas. En complemento a lo expuesto, es importante señalar, que existe una normativa interna vigente desde el año 2004, mediante la cual se prohíbe el uso de adornos de Bronce y sus derivados directos, ello rige para todas las construcciones que se ejecuten en el cementerio.
9. Por el contrario, a lo señalado en el punto anterior, se **privilegiará** el uso de:
 - Estucos y Molduras Pintadas
 - Hormigón a la vista como terminación
 - Revestimientos de Granitos Pulido y Picado
 - Revestimiento de Piedra Natural tal como piedra mármol o piedra granito en formatos grandes unitarios.
 - En pavimentos de veredas uso de baldosas corrientes o historicistas.
10. Los colores de pintura de terminación serán tonos blancos, pasteles, tonos grises, los que serán previamente aprobados, y no se permitirá en ningún caso, los **colores fuertes que rompan con la armonía del entorno.**
11. Cualquier figura, ornamento, forma figurativa, de manera general o parcial en la sepultura, que rompa con el entorno deberá ser previamente evaluada por la Dirección del establecimiento.
12. La incorporación de rejas metálicas de protección, esculturas, pirámides, cúpulas y otros elementos decorativos, figurativos o simbólicos serán sometidos a una evaluación por parte de la comisión, ya sea en sus proporciones, diseño, formas, en calidad de adorno conformante de la sepultura.
13. Ventanas y puertas serán en aluminio o acero inoxidable, debiendo armonizar con el entorno. La incorporación de tragaluces, vitrales, también serán evaluados por la comisión.

VI. Bóvedas Patrimoniales

1. El Cementerio General de Concepción dispone en el Sector Patrimonial de terrenos aptos para la construcción de Bóvedas Familiares, cuyo proyecto debe ser presentado, como se señala anteriormente, a la Dirección del Cementerio General de Concepción, para su evaluación técnica y administrativa, con los profesionales del área.
2. Para establecer una armonía en el entorno del Sector Patrimonial y favorecer, cuando sea la oportunidad, la arquitectura de las sepulturas existentes, será necesario, que el proyecto posea características que no compitan contra sepulturas ya existentes en dicho lugar, y que este cementerio ha determinado previamente con importancia arquitectónica. Por ello, esta bóveda patrimonial no podrá exceder de un metro de altura, y su superficie no podrá ser inferior a 2,4 m². Rigen las restricciones expuestas en el Punto N°23 y se privilegia lo dispuesto en el Punto N°24.
3. La construcción y restauración de sepulturas en el Cementerio General de Concepción pretende reconstruir la imagen y la memoria arquitectónica existente, preservando el valor del conjunto del sector patrimonial y sus valores históricos, así como la imagen y la escala del sector.

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 74 DE 76

ANEXO 5: MATRIZ DE RIESGO RECAUDACIÓN DE DINERO EN CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN

Matriz de Riesgos Recaudación de Dinero en Cementerio General de Concepción

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Medidas Preventivas	Acciones Correctivas / Respuesta
Cobros informales o no registrados	Baja	Alto	Alto	Instrucciones y Manual estrictos, emisión obligatoria de Facturas antes de cobrar.	Auditoría inmediata, regularización, sanciones
Uso indebido de pagos en efectivo	Baja	Alto	Alto	Minimizar el uso de efectivo, Arqueos diarios, opciones de pagos con medios digitales.	Investigación y restitución, reporte interno
Errores en la asignación o renovación de sepulturas	Baja	Alto	Alto	Sistema digital actualizado, doble verificación de datos	Corrección administrativa, contacto con afectados
Errores en el registro de ingresos	Alta	Medio	Alto	Capacitación del personal, sistemas automatizados	Revisión de registros, corrección manual, conciliaciones
Pérdida o robo de dinero en efectivo	Media	Alto	Alto	Uso mínimo de efectivo, cajas fuertes, transporte seguro	Denuncia, revisión de protocolos, seguros
Faltos en los sistemas de pago (digitales)	Media	Alto	Alto	Revisión tecnológica, revisión bancaria.	Soporte técnico, métodos de pago alternativos
Baja participación o baja recaudación	Alta	Medio	Alto	Campañas de comunicación, incentivos, planificación, campaña de descuentos.	Revisión de metas, redefinir estrategia, extender campañas.
Errores de transferencia o conciliación bancaria	Baja	Medio	Medio	Procedimientos claros, revisión doble	Gestiones bancarias, conciliación manual
Pérdida de comprobantes de pago por parte de usuarios	Baja	Medio	Alto	Copias de comprobantes, revisiones Bancarias.	Reimpresión con verificación, revisión de historial, conciliación.
Fallas en sistema de recaudación o gestión de sepulturas	Media	Alto	Alto	Mantención de ERP Sostland, respaldo diario de datos	Reinicio de sistema, Soporte técnico.
Riesgo de asignación de descuento indebido	Baja	Alto	Alto	Transparencia, supervisión cruzada	Investigación formal, anulación de asignación
Robos en caja o durante traslado de valores	Baja	Alto	Alto	Transporte con dos funcionarios, horarios controlados	Denuncia, activación de seguro, mejora de seguridad
Falsificación de documentos o autorizaciones	Baja	Alto	Alto	Verificación con base de datos y Banco antes de emitir Facturación y venta.	Revisión de casos y notificación a autoridades
Baja claridad en Aranceles	Media	Medio	Medio	Tarifario público y visible, información clara al usuario	Rectificación de cobros, comunicación transparente
Conflictos con familiares por malentendidos en pagos o derechos	Alta	Medio	Alto	Documentación clara, entrega de contratos.	Mediación, análisis y ajustes administrativos si es justificado
Riesgo reputacional	Media	Alto	Alto	Comunicación responsable y ética, transparencia	Declaraciones públicas, revisión interna
Errores en transferencias o conciliación bancaria	Baja	Medio	Medio	Procedimiento estándar, revisión con Banco.	Corrección bancaria, conciliación extraordinaria
Pérdida de reputación por percibirse como institución poco transparente	Media	Alto	Alto	Publicación de reportes anuales, trazabilidad de fondos	Comunicado público, auditoría. Fiscalizaciones de parte de Contraloría General de la Republica.

Escala sugerida

Probabilidad:

Baja (1), Media (2), Alta (3)

Impacto:

Bajo (1), Medio (2), Alto (3)

Nivel de riesgo:

Bajo (1-3), Medio (4-6), Alto (7-9)

Recomendaciones específicas

1. Digitalizar el catastro de sepulturas (reduce errores en asignación o renovaciones).
2. Recomendar pagos electrónicos para disminuir manejo de efectivo.
3. Trazabilidad histórica por cada sepultura quién pagó, qué pagó, cuándo, por qué.
4. Protocolos de atención para familiares (evita conflictos y reclamos).
5. Auditorías internas periódicas de caja y registros.



SARA MEJIAS FUENTES
CONTRALORÍA INTERNA
CORPORACIÓN SEMCO

	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 75 DE 76

ANEXO 6: PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA CEMENTERIO GENERAL Y CREMATORIO DE CONCEPCIÓN

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA
CEMENTERIO GENERAL Y CREMATORIO DE CONCEPCIÓN

VERSIÓN AÑO 2026



I. INTRODUCCIÓN

El Procedimiento de Cobranza, del Cementerio General y Crematorio de Concepción, establece los lineamientos y procedimientos necesarios para asegurar la recaudación efectiva y oportuna de los servicios entregados.

Este procedimiento está diseñado con la finalidad de permitir el desarrollo de un proceso normado de cobranza que, permita la recuperación de los dineros involucrados.

Para cumplir con estos propósitos, la política de cobranza se estructura en tres enfoques principales, según la naturaleza del producto/servicio adquirido:

1. Cobranza de cuotas por “convenios de pago para casos sociales”: Se trata del control de pagos por cuotas convenidas en un convenio de pago, con la finalidad de evitar los “atrasos” en el pago oportuno de las cuotas e incumplimientos del convenio.
2. Cobranza de cuotas por “crédito directo”: Este enfoque permite mantener un registro actualizado que permita controlar el pago oportuno de las cuotas pactadas por medio de “crédito directo”, según los “Procedimientos de Crédito Directo” vigentes.

Estos enfoques aseguran una gestión estructurada de la cobranza, ofreciendo alternativas de pago, fomentando la responsabilidad financiera de los clientes y permitiendo que este Cementerio, continúe brindando un servicio de excelencia para la comunidad.

OBJETIVOS

- Garantizar la recaudación oportuna y eficiente de los pagos pactados por producto/servicio entregado.
- Minimizar el número de cuotas vencidas y reducir el tiempo de cobranza.
- Mantener la transparencia y probidad en todos los procesos de cobro.
- Cumplir con las normativas legales y reglamentarias vigentes.

II. DESCRIPCIÓN DE LAS GESTIONES

El proceso de cobranza, deberá comenzar desde el momento de facturación de cualquier producto o servicio otorgado por este cementerio, por medio, de un “Convenio de pago” o “Crédito directo”, resguardando en todo momento los intereses de la Corporación SEMCO, a través, de la recaudación oportuna de todas las cuentas por cobrar.

Todo este proceso, no puede llevarse a cabo, eficientemente, si no se obtienen los datos básicos de cada cliente que adquiere un producto o servicio en este cementerio. Dichos datos deberán ser siempre:

- Nombre completo
- Run
- Dirección particular
- Fono de contacto
- Correo electrónico
- Domicilio laboral (ideal)
- Fono laboral (ideal)

Siendo el correo electrónico, uno de los datos clave y relevante para las acciones de cobranza. Todos estos datos deben ser solicitados en la “Ficha de atención de clientes” o bien, en la factura emitida por el Área de “Ventas y Servicio al Cliente” de este Cementerio.

1. Cobranza de cuotas por “convenios de pago para casos sociales”:

El segundo enfoque de cobranza corresponde al control sobre las cuotas pactadas en un convenio de pago. Este mecanismo tiene un rol social y para acceder a este beneficio, el cliente debe cumplir con los requisitos establecidos en los “Procedimientos de Crédito Directo” de este Cementerio. Entre los criterios de elegibilidad, se encuentra la condición de que el arriendo de la sepultura temporal se encuentre vencido, lo que implica que ha expirado el período de arriendo original. Una vez aprobado el convenio, el cliente se compromete a cumplir con el nuevo esquema de pagos acordado, evitando así la pérdida del derecho de uso de la sepultura.

2. Cobranza de cuotas por Crédito Directo:

El “Crédito Directo”, es una opción de financiamiento que también, se encuentra regulado en los “Procedimientos de Crédito Directo” de este Cementerio. A diferencia de los casos anteriores, este crédito está destinado a la adquisición de sepulturas familiares y/o derechos de cremación de necesidad futura. El incumplimiento en los pagos de las cuotas del “Crédito Directo”, puede generar restricciones en el uso del servicio y activar acciones de cobranza conforme a la misma normativa vigente.

3.1. Para el caso de compras de sepulturas familiares se aplicará lo siguiente:

La mora o simple retardo en el pago de cualquiera de las cuotas del crédito para la adquisición de la sepultura dará lugar a la inhabilitación del Titular, para hacer uso de la sepultura. Si la mora o simple retardo se produjese en el pago de tres (3) o más cuotas consecutivas, el Cementerio General y Crematorio de Concepción, podrá optar por cualquiera de las siguientes alternativas:

- a) Exigir el pago total del saldo a financiar, el que se considerará, para todos los efectos legales, de plazo vencido, más el máximo legal de interés, que se devengará desde el día en que la segunda de dichas cuotas se hubiere hecho exigible,
- b) El Cementerio General y Crematorio de Concepción, podrá poner término unilateralmente este contrato o bien hacer exigible su aceleración. En el primer caso, las partes acuerdan que el Cementerio retendrá el 100% del monto pagado por el Titular a esa fecha, por la disponibilidad u ocupación de la sepultura durante el período transcurrido. A título de indemnización de perjuicios, se concluirá la obligación de pago por parte del Titular de las mensualidades futuras, pero manteniéndose devengadas aquellas mensualidades vencidas e impagas. Para efecto de poner término al contrato, bastará que el Cementerio emita una carta certificada al último domicilio que el comprador le haya señalado, operando la terminación de pleno derecho. Transcurridos 30 días desde el envío de la carta, el Cementerio General de Concepción podrá disponer libremente de la sepultura, quedando facultado el Director del Cementerio para solicitar la exhumación de los restos que se encontraren allí sepultados, procediendo a su eventual reducción, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de

Cementerios, Decreto N° 357 de 1970, artículo N° 38, que menciona lo siguiente:

- c) “Vencido el plazo de ocupación de una sepultura temporal, el Cementerio, si nadie reclama los restos existentes en ella, podrá retirarlos para trasladarlos a la fosa común o para proceder a su incineración, en los casos que el establecimiento cuente con crematorios, sin responsabilidad alguna para la dirección del Cementerio. Del mismo modo podrán ser entregados a título gratuito dichos restos por el Cementerio a las Universidades públicas o privadas que impartan carreras del área de salud, para los fines de docencia o investigación propios de dichas entidades. En caso de ser reclamados dichos restos, los interesados podrán ordenar la reducción o cremación de ellos, pudiendo trasladarlos a nichos perpetuos o temporales para cadáveres reducidos o a columbarios o cinerarios si fueren cremados, pagando los derechos correspondientes”

3.2. Para el caso de compra de servicio de cremación de necesidad futura, se aplicará lo siguiente:

- a) La mora o simple retardo en el pago de cualquiera de las cuotas del crédito, antes expuesto para la adquisición del “Servicio de Cremación de necesidad Futura”, dará lugar a la inhabilitación del Titular, para hacer uso del servicio detallado. Si la mora o simple retardo se produjese en el pago de tres (3) o más cuotas consecutivas, el Cementerio General de Concepción, podrá poner término unilateralmente a este contrato o bien hacer exigible el pago total de la deuda a valor del arancel vigente en ese momento. Las partes acuerdan que, no se efectuará devolución de los valores pagados a la fecha, terminando así el contrato y no existiendo deuda exigible. Para efecto de poner término al contrato, bastará que el Cementerio emita una carta certificada al domicilio indicado en este documento, operando la terminación de pleno derecho.

III. **SOBRE EL REGISTRO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO QUE DEBE REALIZAR EL EJECUTIVO DE COBRANZAS**

El ejecutivo de cobranzas del Cementerio General y Crematorio de Concepción, debe mantener un sistema de registro preciso y estructurado que permita gestionar de manera eficiente los pagos, deudas y convenios de las cuentas por cobrar. Este registro debe cumplir con los principios de **transparencia, trazabilidad y cumplimiento normativo**, asegurando un adecuado control de los compromisos financieros de los clientes.

1. Tipos de registros

a) Registro de “Convenios de Pagos”:

- Solicitud de “Convenios de Pagos” con los antecedentes económicos/sociales del cliente
- Listado de cada “Convenio de Pago”, con sus respectivos estados de pago
- Datos del cliente que solicitó el “Convenio de Pago”
- Registro de cuotas y pagos
- Registro de cobranzas en caso de mora (llamados, correos, cartas enviadas).

b) Registro de Crédito Directo:

- Solicitud de crédito con los antecedentes financieros del cliente.
- Condiciones de financiamiento (monto total, número de cuotas, tasa de interés si aplica).
- Historial de pagos del crédito.
- Estado de la deuda (saldo, cuotas vencidas, cuotas pagadas).
- Registro de cobranzas en caso de mora (llamados, correos, cartas enviadas).
- Registro de refinanciamientos, en caso de ser aprobados.

c) Registro de morosidades y acciones de cobranza

Debe mantenerse un control detallado sobre clientes con pagos atrasados y las acciones tomadas para su regularización:

- Listado de clientes morosos, indicando el tiempo de atraso y el monto adeudado
- Historial de notificaciones enviadas (cartas, correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes de texto)
- Registro de acuerdos de pago alcanzados con los clientes
- Casos derivados a procesos reglamentarios, en caso de incumplimiento prolongado

*Ejemplo de registro interno por cuentas por cobrar


CEMENTERIO GENERAL
 DE CONCEPCIÓN

CONTROL CUENTAS POR COBRAR

Nº CONTRATO **1**

CLIENTE:		RUT:		CORREO:	
DIRECCIÓN		FONO:		FACTURA:	
DETALLE:					

Nº	Fecha	Comp. Nº	Tipo Derecho	Monto pagado	Total	Saldo	Observación
PIE							
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

TOTAL PAGADO	\$0
TOTAL DEUDA	\$0

*Documento administrativo interno

IV. PROCEDIMIENTO DE COBRO PARA CUOTAS IMPAGAS POR CONVENIOS DE PAGO

1. Solicitud del Convenio de Pago: El cliente debe presentar formalmente su solicitud a través del Formulario Único de Solicitudes, Sugerencias y Reclamos, documento interno del cementerio en el que expresa su intención de acceder al beneficio de pago en cuotas.
2. Revisión de Documentación: El Ejecutivo de Cobranzas, es responsable de solicitar y reunir toda la documentación necesaria para evaluar la solicitud. La documentación requerida debe cumplir como mínimo con los requisitos establecidos en los “Procedimientos de Crédito” del Cementerio, e incluir:
 - Copia de cédula de identidad del solicitante.
 - Antecedentes socioeconómicos.
 - Cualquier otro documento solicitado según el caso específico.
3. Cálculo y Cotización del Monto a Financiar: Una vez reunida toda la documentación, el Ejecutivo de Cobranzas, debe generar una cotización, considerando:
 - Valor del arriendo de la sepultura según el período solicitado.
 - Intereses y recargos, si aplican.
 - Costos administrativos y operativos asociados al convenio.

La cotización elaborada debe ser firmada por el Ejecutivo de Cobranzas, para su validación interna y posterior presentación a la Dirección del Cementerio.

4. Evaluación y Aprobación del Convenio:
El Director del Cementerio revisará la solicitud y en uso de sus facultades, podrá:
 - Aceptar la propuesta, en cuyo caso se procede con la formalización del convenio.
 - Rechazar la propuesta, notificando al ejecutivo los motivos.

- Solicitar más antecedentes, si considera que se requiere información adicional para tomar una decisión.

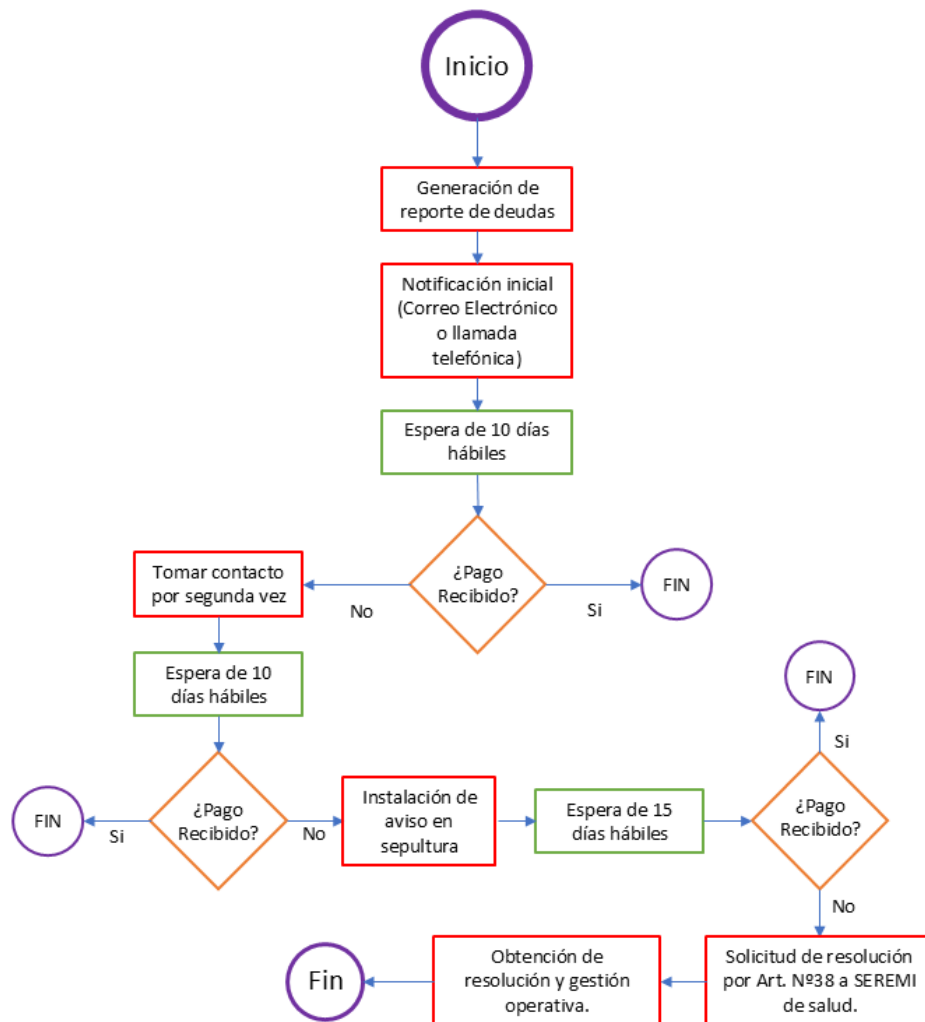
5. Formalización del Convenio de Pago: Si la propuesta es aceptada, se procede a:

- Citar al cliente a las oficinas del Cementerio para formalizar el acuerdo.
- Firmar los compromisos de pago, estableciendo claramente:
 - Número y monto de las cuotas.
 - Fecha de vencimiento de cada cuota.
 - Condiciones del convenio y consecuencias del incumplimiento.
- Recepción del pago inicial (pie), el cual es registrado y validado por la Administración del Cementerio.

6. Seguimiento y Control de Pagos: Tras la formalización del convenio, el Ejecutivo de Cobranzas, debe realizar un seguimiento riguroso para garantizar el cumplimiento del acuerdo, a través de:

- Registro y monitoreo de pagos, asegurando la correcta imputación de cada cuota al sistema contable.
- Notificación de vencimientos, enviando recordatorios al cliente sobre las fechas de pago.
- Acciones de cobranza en caso de mora, activando el procedimiento correspondiente si el cliente incumple su obligación.

Diagrama general de cobro de cuotas impagas por convenios de pago



V. PROCEDIMIENTO DE COBRO PARA CUOTAS IMPAGAS POR CRÉDITO DIRECTO

El “Crédito Directo”, es una opción de financiamiento que permite a los clientes adquirir una sepultura familiar, facilitando el pago en cuotas según las condiciones establecidas en los “Procedimientos de Crédito” del Cementerio General de Concepción.

Este procedimiento asegura que el proceso de financiamiento sea transparente, ordenado y alineado con la normativa interna.

1. Solicitud y evaluación del crédito

El cliente que desee acceder a un “Crédito Directo”, deberá presentar una solicitud formal, acompañada de la documentación requerida para su evaluación. Entre los documentos solicitados se incluyen:

- Cédula de identidad del solicitante.
- Comprobante de domicilio actualizado.
- Antecedentes financieros y laborales (liquidaciones de sueldo, declaración de renta o documentación que acredite ingresos).
- Informe comercial (para evaluar capacidad de pago y riesgos crediticios), extendido por la “Comisión para el Mercado Financiero”, Dicom Equifax o cualquier empresa del rubro.
- Identificación de la sepultura familiar a adquirir.

El Ejecutivo de Cobranzas, será el encargado de analizar la viabilidad financiera del crédito, verificando que el cliente cumpla con los requisitos establecidos en la política interna.

2. Aprobación y formalización del crédito

Si la evaluación cumple los criterios reglamentarios vigentes, el ejecutivo deberá emitir una cotización, que incluya:

- Identificación del cliente
- Descripción del producto o servicio
- Monto total del crédito, pie inicial, valor cuota y número total de cuotas
- Tasa de interés.
- Plazo máximo de financiamiento.

El expediente del crédito es enviado a la Dirección del Cementerio, que revisa la propuesta y emite su aprobación o requerimiento de ajustes. Una vez aprobada, el cliente es citado a las oficinas del cementerio para firmar el contrato de financiamiento, donde se establecen los términos del pago y las obligaciones del deudor.

3. Registro y control de pagos

Una vez formalizado el crédito, el ejecutivo deberá:

- Registrar el financiamiento en el sistema contable del cementerio.
- Emitir comprobantes de pago con las fechas de vencimiento establecidas.
- Monitorear el cumplimiento de pagos y realizar conciliaciones periódicas.
- Enviar recordatorios antes del vencimiento de cada cuota.

4. Gestión de cobranza

En caso de atraso en los pagos, se deben activar los siguientes procedimientos:

- Primera notificación (correo electrónico, mensaje de texto o llamada telefónica) dentro de los primeros 10 días de mora.
- Segunda notificación por escrito, a través de carta certificada, si la deuda supera los 30 días de atraso. En donde se invite al cliente acercarse a las oficinas administrativas de este cementerio.
- Negociación y reprogramación de deuda, en caso de solicitud formal del cliente y evaluación de factibilidad.
- Suspensión de derechos de uso de la sepultura, en caso de morosidad prolongada.
- Última notificación por escrito, a través de carta certificada, en donde si la deuda persiste sin respuesta, tras reiterados intentos de cobranza, se dará curso a lo establecido reglamentariamente.

5. Cierre del Crédito y Entrega de Título de Dominio

Una vez que el cliente completa el pago del crédito:

- Se emite un certificado de cancelación de deuda.
- Se procede a la entrega del título de dominio de la sepultura familiar adquirida.
- Se actualiza el estado financiero en el sistema del cementerio, dejando constancia de la finalización del crédito.



	CEMENTERIO GENERAL DE CONCEPCIÓN DE LA CORPORACIÓN SOCIAL Y CULTURAL DE CONCEPCIÓN	MAYO 2026
	REGLAMENTO INTERNO PARA EL FUNCIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN	PÁGINA 76 DE 76

ANEXO 7: PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO CEMENTERIO GENERAL Y CREMATORIO DE CONCEPCIÓN



PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO
CEMENTERIO GENERAL Y CREMATORIO DE CONCEPCIÓN

VERSIÓN AÑO 2026



**I. CRÉDITO DIRECTO PARA ADQUISICIÓN DE SEPULTURAS
CONSTRUIDAS O TERRENOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE
BÓVEDAS**

Su objetivo es entregar la posibilidad de adquirir un terreno y/o sepultura familiar a los clientes que no cuentan con tarjetas de crédito bancarias, cheques o el total del dinero en efectivo, para efectuar la compra.

OTORGAMIENTO Y CONDICIONES:

A) Requisitos de elegibilidad:

1. Ser mayor a 24 años, pero menor a 65 años de edad.
2. Si es mayor 65 años y menor o igual a 70 años de edad, debe presentar un Codeudor Solidario al momento de solicitar el crédito, que también será sometido a evaluación comercial.
3. Uno de los factores que incidirá en la evaluación de la Cantidad de cuotas a otorgar para el crédito dependerá de la edad del solicitante:
 - a) Personas mayores o igual a 65 años, se otorgará como máximo un plazo de 12 cuotas.
 - b) Personas menores a 65 años, se otorgará un plazo de hasta 36 cuotas.
4. Será condición mínima necesaria contar con un pie mínimo del 30% del valor total del producto o servicio que desee adquirir. El valor del pie aumentará, de acuerdo a la evaluación comercial realizada.

B) Documentación Requerida:

1. Cédula de Identidad Vigente.
2. Presentar las tres últimas liquidaciones de sueldo. En el caso de personas que presenten boletas de honorarios, se deberá presentar a lo menos seis. Si se presentase documentación de ingresos mediante formulario de pago de IVA (F29), deberá presentar sus doce últimos pagos.
3. Comprobante de domicilio en original.
4. Cotizaciones de AFP, si fuese necesario (12 últimos meses).

C) Análisis comercial:

1. El valor de la cuota no podrá superar el 25% de su renta líquida.
2. Se podrá otorgar crédito, sin previo análisis por parte de la Dirección, a las personas que arrojen puntaje de 999 en el boletín comercial.

3. Se evaluará el otorgamiento de crédito por parte de la Dirección, a las personas que tengan un puntaje entre 600 y 900.
4. No serán sujeto de crédito las personas que tengan un puntaje inferior a 600 en el informe DICOM, ya que, de acuerdo al análisis comercial, otorgar el crédito representa un alto riesgo de no pago de la deuda.

D) Tasas de Interés:

CANTIDAD DE CUOTAS	TASAS DE INTERÉS
6 a 36	2.0 %

PREPAGO TOTAL DEL CRÉDITO DIRECTO:

A) Aspectos Generales:

1. El prepago de la deuda debe ser solicitada por el titular del crédito.
2. Se deberá realizar una solicitud formal del cliente, a través, del formulario único existente en este establecimiento.
3. La presente solicitud de prepago se debe realizar únicamente, si el crédito asociado no presente mora.
4. El cliente debe presentar su cédula de identidad vigente para realizar dicha solicitud.

B) Comisión de Operaciones:

1. La Dirección del Cementerio General y Crematorio de Concepción, se encuentra facultado para realizar el cobro de comisiones por concepto de prepago de créditos, adicionalmente al saldo adeudado, intereses y reajustes a la fecha del pago.
2. La comisión de Operaciones será el equivalente a una misma cuota con interés sobre el capital adeudado.

Caso práctico:

Un cliente, necesita adquirir una sepultura familiar que tiene un valor de \$6.990.000. Requisito básico es que cuente con un pie mínimo en efectivo, en este caso de \$3.000.000, por lo tanto, el saldo a financiar es de \$ 3.990.000.-

De acuerdo a evaluación previa, se establece un crédito directo a 48 cuotas cada una de \$117.206.- Valor total del crédito es de \$ 8.625.900.- El cliente, a la fecha, ha pagado veinticinco cuotas y desea realizar el pago total del crédito.

Para calcular el prepago, debemos recurrir al “Cuadro de amortización para prepago”, en donde podemos obtener el monto a pagar.



CEMENTERIO GENERAL
DE CONCEPCIÓN

CUADRO DE AMORTIZACION (CALCULO DE VALOR CUOTA)

CLIENTE:

CORREO:

RUT:

Valor sepultura	Valor pie	Valor Cuota	N° cuotas	Total cuotas	Saldo a financiar	Interés	Monto total crédito
\$6.990.000	\$3.000.000	\$117.206	48	\$8.625.900	\$3.990.000	\$1.635.900	\$8.625.900

MONTO DE LA DEUDA	TASA DE INTERES MENSUAL	PLAZO EN N° DE MESES	VALOR CUOTA
3.990.000	1,50%	48	117.206

N° CUOTA	VALOR CUOTA	INTERES	AMORTIZ.	DEUDA	INTS. ACUM.	FECHA DE PAGO
0				3.990.000		28-nov.-25
1	117.206	59.850	57.356	3.932.644	59.850	28-dic.-25
2	117.206	58.990	58.217	3.874.427	118.840	27-ene.-26
3	117.206	58.116	59.090	3.815.337	178.956	26-feb.-26
4	117.206	57.230	59.976	3.755.361	234.186	26-mar.-26
5	117.206	56.330	60.870	3.694.485	290.517	27-abr.-26
6	117.206	55.417	61.789	3.632.096	345.934	27-may.-26
7	117.206	54.490	62.716	3.569.981	400.424	26-jun.-26

DETALLE PARA PREPAGO

VALOR CUOTA	\$ 117.206
NÚMERO DE CUOTAS PAGADAS	25
MONTO CUOTAS PAGADAS	\$ 2.930.155
NÚMERO DE CUOTAS PENDIENTE	23
MONTO CUOTAS PENDIENTES	\$ 2.695.744
MONTO DEUDA SIN INTERÉS	\$ 2.265.898
MONTO A PAGAR	\$ 2.382.904

A FAVOR CUENTE

\$ 312.839

REFINANCIAMIENTO:

Corresponde al pago del crédito directo, mediante la entrega de otro a largo plazo. Se realiza para obtener mejores condiciones de pago, tales como:

- Mejor plan de pago, que incluya una cuota más baja.
- No caer en morosidad o regularizarla.
- Tasa de interés más baja.

A) Análisis previo:

1. El refinanciamiento de la deuda debe ser solicitada por el titular del crédito.
2. Se deberá realizar una solicitud formal del cliente, a través del formulario único existente en este establecimiento
3. El cliente debe presentar su cédula de identidad vigente para realizar dicha solicitud

4. Se evaluará su condición comercial externa y también su regularidad en el cumplimiento del crédito interno

B) Documentación Requerida:

1. Cédula de Identidad
5. Comprobante de domicilio
6. Cotizaciones de AFP, si fuese necesario
7. Comprobantes de pago de otras deudas bancarias o comerciales.

C) Análisis comercial:

1. El valor de la cuota no deberá superar el 25% de sus ingresos líquidos
2. Se debe acordar con el cliente un valor de cuota apropiado para aumentar la probabilidad de cumplimiento de este crédito, con la documentación de respaldo del solicitante

D) Tasas de Interés:

CANTIDAD DE CUOTAS	TASAS DE INTERÉS
6 a 24	1.8 %

II. BENEFICIO CONVENIO DE PAGO

RENOVACIÓN DE SEPULTURAS TEMPORALES

Corresponde a una alternativa de pago de carácter social, que, en la mayoría de los casos, tiene como finalidad la vía a la regularización de la situación de arriendo de sepulturas temporales que se encuentren vencidas. No excluye otros derechos y/o servicios, pero su enfoque es fundamentalmente de carácter social.

OTORGAMIENTO Y CONDICIONES:

A) Aspectos Generales:

1. Se otorgará esta modalidad, sólo cuando la sepultura de arriendo se encuentre vencida
2. El cliente no deberá registrar pagos pendientes por otros productos o servicios de este Cementerio
3. El monto total de este convenio quedará sujeto a:
 - Cotización del Ejecutivo de Cobranzas, de este Cementerio

- Cantidad de años necesarios para que la sepultura quede vigente, una vez saldada la última cuota
- 4. El interesado deberá realizar una solicitud formal al Director del Cementerio, indicando su requerimiento
- 5. Cualquier otro documento que la Dirección, estime necesaria para proceder con la evaluación

B) Documentación requerida:

- Trabajador dependiente:
 1. Copia de cédula de identidad vigente del solicitante
 2. Comprobante de domicilio
 3. 3 últimas liquidaciones de sueldo
 4. Registro social de hogares
- Trabajador independiente:
 1. Copia de cédula de identidad vigente del solicitante
 2. Comprobante de domicilio
 3. 6 últimas boletas de honorarios emitidas.
 4. Certificado de Inicio de Actividades del SII (1 año desde la iniciación de actividades con al menos una declaración de impuesto a la renta).
 5. Registro social de hogares
- Trabajador pensionado:
 1. Copia de cédula de identidad del solicitante
 2. Comprobante de domicilio
 3. última liquidación de pago de pensión
 4. Si la pensión es pagada a través de una A.F.P., Mutual (retiro programado, invalidez transitoria, accidente), debe adjuntar un certificado que indique el monto y duración de la pensión.
 5. Registro social de hogares

C) Análisis comercial:

1. El valor de la cuota no deberá superar el 25% del total de sus ingresos
2. Deberá contar con un pie mínimo del 25% de la deuda

3. Podrá acceder un mínimo de una cuota y un máximo seis cuotas, de acuerdo a la evaluación económica/social que se realice

CREMACIÓN SOCIAL DE RESTOS ÓSEOS

Corresponde a una alternativa de aplicación de Art. N°38 del Reglamento General de Cementerios, que entregará una solución definitiva de carácter social, a las familias de los fallecidos inhumados en este cementerio que, mantengan deuda en sus sepulturas temporales (Patio común – nichos). Este servicio, tiene como finalidad constituirse en una vía a la regularización de la situación de arriendo de sepulturas temporales que, se encuentren vencidas, adquiriendo una cremación social de restos óseos, pudiéndose rebajar la deuda hasta en un treinta por ciento. Esta solución, técnicamente evita destinar sepulturas de almacenamiento, para los casos de exhumación por aplicación del Art. 38 del Reglamento General de Cementerios.

Este servicio incluye:

- ✓ Asesoría y tramitación ante Portal de la SEREMI de Salud
- ✓ Servicio de cámara de conservación por seis días
- ✓ Proceso de cremación
- ✓ Un ánfora tradicional de cobre

OTORGAMIENTO Y CONDICIONES:

A) Aspectos Generales:

1. Se otorgará esta modalidad, sólo cuando la sepultura de arriendo se encuentre vencida
2. El cliente no deberá registrar pagos pendientes por otros productos o servicios de este Cementerio
3. El monto total de este convenio quedará sujeto a presupuesto del Ejecutivo de Cobranzas de este Cementerio
4. El interesado deberá realizar una solicitud formal al Director del Cementerio indicando su requerimiento
5. Cualquier otro documento que la Dirección estime necesaria para proceder con la evaluación

B) Documentación requerida:

- Trabajador dependiente:
 5. Copia de cédula de identidad vigente del solicitante

6. Comprobante de domicilio
7. 3 últimas liquidaciones de sueldo
8. Registro social de hogares

- Trabajador independiente:

6. Copia de cédula de identidad vigente del solicitante
7. Comprobante de domicilio
8. 6 últimas boletas de honorarios emitidas.
9. Certificado de Inicio de Actividades del SII (1 año desde la iniciación de actividades con al menos una declaración de impuesto a la renta).
10. Registro social de hogares

- Trabajador pensionado:

6. Copia de cédula de identidad del solicitante
7. Comprobante de domicilio
8. última liquidación de pago de pensión
9. Si la pensión es pagada a través de una A.F.P., Mutual (retiro programado, invalidez transitoria, accidente), debe adjuntar un certificado que indique el monto y duración de la pensión.
10. Registro social de hogares

C) Análisis comercial:

1. El valor de la cuota no deberá superar el 25% de su renta
2. Se otorgará crédito, sin previo análisis por parte de la dirección, a las personas que arrojen puntaje de 999 en el boletín comercial.
3. Se evaluará el otorgamiento de crédito por la dirección, a las personas que tengan un puntaje superior a 600 puntos
4. No se otorgará crédito a las personas que tengan un puntaje inferior a 600, ya que, de acuerdo al análisis comercial, otorgar el crédito es un riesgo inminente de no pago de la deuda
5. Deberá contar con un pie mínimo del 50% del servicio
6. Podrá acceder un mínimo de una cuota y un máximo seis cuotas, de acuerdo a la evaluación comercial que se realice

III. CRÉDITO DIRECTO PARA SERVICIO DE CREMACIÓN DE NECESIDAD FUTURA

Este servicio incluye:

- ✓ Asesoría y tramitación ante Portal de la SEREMI de Salud
- ✓ Uso de salón velatorio en horario de 10 a 22 Hrs. Continuo
- ✓ Uso de templo ceremonial
- ✓ Disposición de maestro ceremonias
- ✓ Acceso a sala de estar
- ✓ Servicio de cámara de conservación por seis días
- ✓ Proceso de cremación
- ✓ Un ánfora tradicional de cobre nacional

Para adquirir este servicio en vida, es necesario presentar en la oficina de este cementerio, una declaración jurada notarial, en donde se señalen, los datos del adquirente y expresando su última voluntad es ser cremado. Los medios de pago para este servicio son, efectivo, tarjeta de débito o crédito y transferencia bancaria.

Este servicio, a su vez, puede ser contratado bajo los siguientes planes:

- **Plan Personal:** dirigido a personas que requieran contratar el servicio de cremación para sí mismos
- **Plan para terceros:** dirigido a personas que requieran contratar el servicio de cremación a futuro, pensando en atender la pérdida de un tercero

Los derechos que se otorgan en un contrato de servicio de cremación a futuro pueden ser utilizados por el mismo titular, solicitante del crédito u otro beneficiario que se establezca en el contrato respectivo.

OTORGAMIENTO Y CONDICIONES:

A) Requisitos de elegibilidad:

1. Ser mayor a 24 años, pero menor a 65 años de edad.
2. Si es mayor 65 años y menor o igual a 70 años de edad, debe presentar un Codeudor Solidario al momento de solicitar el crédito, que también será sometido a evaluación comercial.
3. Uno de los factores que incidirá en la evaluación de la Cantidad de cuotas a otorgar para el crédito dependerá de la edad del solicitante:
 - c) Personas mayores o igual a 65 años de edad, se otorgará como máximo un plazo de 06 cuotas mensuales de corrido.
 - d) Personas menores de 65 años de edad y mayores de 24 años de edad, se otorgará un plazo de hasta 12 cuotas.
4. Será condición mínima necesaria contar con un pie del 50% del valor total del servicio de cremación a futuro según el arancel vigente del Cementerio General de Concepción. El valor del pie solicitado podrá aumentar según la evaluación comercial realizada y queda a disposición del Cementerio General de Concepción el valor a fijar por concepto del mismo.

B) Documentación requerida:

1. Copia impresa de cédula de identidad vigente.
2. Copia de las tres últimas liquidaciones de sueldo. En el caso de personas que presenten boletas de honorarios, se deberá presentar comprobante de, a lo menos, 12 (doce) boletas emitidas ante el Servicio de Impuestos Internos (SII). Si se presentase documentación de ingresos mediante formulario de pago de IVA (F29), deberá presentar sus 18 (dieciocho) últimos pagos.
3. Un comprobante de domicilio en original.
4. Certificado de Cotizaciones previsionales (12 últimos meses) en original.

C) Análisis comercial:

1. El valor de la cuota no podrá superar el 25% de su renta líquida.
2. Se podrá otorgar crédito, sin previo análisis por parte de la Dirección, a las personas que arrojen puntaje de 999 en el boletín comercial.
3. Se evaluará el otorgamiento de crédito por parte de la Dirección, a las personas que tengan un puntaje superior a 600 puntos
4. No serán sujeto de crédito las personas que tengan un puntaje inferior a 600 puntos en el informe DICOM, ya que, de acuerdo al análisis comercial, otorgar el crédito representa un alto riesgo de no pago de la deuda convenida.

D) Cuotas e interés:

Cantidad de cuotas	Tasa de interés
06 a 12 cuotas	2,0 %

PREPAGO TOTAL DEL CRÉDITO DIRECTO:

A) Aspectos Generales:

1. El prepago de la deuda debe ser solicitada por el titular del crédito.
2. Se deberá realizar una solicitud formal del cliente, a través, del formulario único vigente en este establecimiento.
3. La presente solicitud de prepago se podrá realizar únicamente, si el crédito asociado no presente mora en ninguna de sus cuotas.
4. El cliente debe presentar su cédula de identidad vigente para realizar dicha solicitud.

B) Comisión de Operaciones:

1. La Dirección del Cementerio General de Concepción, se encuentra facultado para realizar el cobro de comisiones por concepto de prepago de créditos, adicionalmente al saldo adeudado, intereses y reajustes a la fecha del pago.
2. La comisión de Operaciones será el equivalente a una misma cuota con interés sobre el capital adeudado.

CARENCIA DE USO:

Si el TITULAR requiere utilizar el “Servicio de Cremación a Futuro” antes de haber pagado la totalidad de cuotas pactadas en este contrato, se aplicará el cobro del saldo capital que esté pendiente reajustado al valor del “Servicio de Cremación a Futuro” según el arancel vigente en el momento del requerimiento del servicio.

RESCISIÓN DEL CONTRATO:

Se podrá rescindir del contrato de servicio de cremación a futuro en cualquier momento, sin necesidad de dar una razón específica, mientras el contrato aún no se haya cumplido o ejecutado y se encuentren pagadas al día todas las cuotas del crédito convenido, según las condiciones y plazos que se detallan a continuación:

- a. El TITULAR tiene derecho a solicitar prepago de la deuda, de acuerdo a lo establecido en estas políticas de crédito
- b. El TITULAR tiene el derecho a dar término al contrato de servicio de cremación a futuro sin necesidad de dar una razón, dentro de los 15 días corridos a partir de la celebración del contrato, por ambas partes (titular y representante del cementerio), del contrato. Para hacerlo, el titular de la deuda debe presentar una carta o solicitud en donde exponga su decisión de dar término al contrato, en el domicilio del Cementerio General de Concepción o enviar una carta certificada a la misma dirección. En este caso, el titular de la deuda, tendrá derecho a que se le reembolse, la cantidad efectivamente pagada, en el plazo de 60 días corridos desde que se haya recepcionado la carta en los términos expresados anteriormente.

SITUACIÓN DE MORA:

Si el TITULAR incurriera en la mora de tres o más cuotas consecutivas, se podrá poner fin al contrato de forma unilateral, sin derecho a devolución de los pagado a la fecha.

SOBRE BENEFICIOS:

Si el TITULAR fallece antes de haber pagado la totalidad de cuotas pactadas en este contrato el saldo pendiente se considerará automáticamente pagado, siempre y cuando se cumplan ciertos requisitos al momento del fallecimiento:

- a. Debe estar cancelado por lo menos el 90% de las cuotas comprometidas en este contrato.
- b. El cliente debe estar al día en los pagos de las cuotas hasta la fecha de su fallecimiento.
- c. No debe haber incurrido en mora de dos o más cuotas quedando impedido de usar el beneficio, aunque pague efectivamente lo adeudado y el acreedor reciba conforme su pago.
- d. El cliente debe tener menos de 65 años al momento de la firma de este contrato.

CASO EXCEPCIONALES:

1. Ante una solicitud de devolución por parte del titular del crédito, la dirección del Cementerio, ponderará los argumentos expuestos y primeramente, se ofrecerán alternativas de reemplazo de servicio, de persistir con el requerimiento, se otorgará hasta un 70% del monto pagado, siempre que el crédito esté completamente pagado y no haber transcurrido más de doce meses desde esa condición o hasta un 40% del monto capital pagado, siempre que el crédito esté completamente pagado y no haber transcurrido más de veinticuatro meses desde esa condición.
2. No obstante, lo anterior, el director del Cementerio podrá autorizar un porcentaje de devolución a solicitudes que se encuentren fuera del plazo antes descrito, sólo si los motivos son a criterio del director suficientes para ello.
3. En caso de que se solicite un cambio de beneficiarios del servicio contratado, es requisito fundamental que la deuda este completamente pagada, además, este servicio tendrá un costo correspondiente a la diferencia entre el precio de cremación inmediata y cremación a futuro, según arancel vigente.

