

I. MUNICIPALIDAD DE PIRQUE

ALCALDIA

D.A. 731/2022

PIRQUE, 14 octubre de 2022

LA ALCALDIA DECRETA HOY LO QUE SIGUE:

VISTOS Y CONSIDERANDO

1. La Sentencia de Calificación y Proclamación de la Comuna de Pirque, del Segundo Tribunal Electoral de la Región Metropolitana de fecha 22 de junio de 2021.
2. El Decreto Alcaldicio N° 389 de fecha 28 de junio de 2021, por el cual asume como Alcalde de la Comuna de Pirque don Jaime Francisco Escudero Ramos.
3. Decreto Alcaldicio N°19 de fecha del 2022 que establece la suplencia de la Secretaria Municipal.
4. Lo establecido en la Ley N° 19.880 sobre las bases de los procedimientos administrativos que rigen Los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
5. La necesidad de estandarizar los procesos del Cementerio Municipal, a través de un manual de procedimiento, el cual permita regularizar y sistematizar los actos operacionales y que el presente manual pretenda servir como un elemento guía para la integración, orientación e introducción al personal, de tal forma que interiorice a los funcionarios sobre las diferentes funciones y actividades que se realizan en el área.
6. El Manual de Procedimiento para la Unidad del Cementerio.
7. Las facultades que me confiere la Ley No. 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y sus modificaciones, Art. 5, letra d), Art. 12, Art.63, Letra f), e) e i).

DECRETO

APRUEBASE El siguiente Manual de Procedimiento del Cementerio Municipal dependiente de la Dirección de Obras Municipales de la Municipalidad de Pirque, el cuyo texto es el siguiente:

MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEMENTERIO MUNICIPAL DE PIRQUE

I. Considerando

Que el Cementerio Municipal de Pirque debe contar con un manual de procedimiento, el cual permita regularizar y sistematizar los actos operacionales y que el presente manual pretenda servir como un elemento guía para la integración, orientación e introducción al personal, de tal forma que interiorice a los funcionarios sobre las diferentes funciones y actividades que se realizan en el área.

Esta herramienta permite definir la composición humana del Servicio del Cementerio, estableciendo relaciones jerárquicas, cargos que lo conforman, funciones claras, responsabilidades y requisitos. Cabe señalar que este manual se mantendrá actualizado dependiendo de las modificaciones efectuadas a las leyes que lo rigen y/o estructura orgánica y debe ser flexible a los cambios que se produzcan en la Municipalidad

II. Objetivos

El presente Manual de procedimiento tiene como objetivo uniformar y regular los procedimientos referidos al Cementerio Municipal.



1.1 Objetivos Generales

- Brindar un servicio de calidad, eficiente en las inhumaciones, exhumaciones y otros servicios que otorga el Servicio del Cementerio Municipal.

1.2 Objetivos Específicos

- Planificar los espacios disponibles con el objeto de lograr su mejor aprovechamiento.
- Mantener un entorno saludable que convierta al Cementerio en un espacio de recuerdos.
- Procurar la existencia permanente de espacios disponibles para sepulturas, siempre que exista la disponibilidad de terrenos y nichos.
- Mantener la estadística general de las actividades operativas en conformidad con el Reglamento General de Cementerios.
- Percibir los ingresos correspondientes a los derechos municipales establecidos en la Ordenanza Municipal.

III. Marco Legal

En cuanto a la gestión de solicitudes del servicio de inhumación, exhumaciones y reducciones en el cementerio Municipal de Pirque, esta se debe regir mediante las disposiciones establecidas en los siguientes instrumentos jurídicos.

- A. Reglamento General de Cementerios
- B. Ordenanza Municipal de la ilustre Municipalidad de Pirque
- C. Ordenanza de Cementerio.
- D. Ordenanza de derechos varios.
- E. Reglamento interno del Cementerio Municipal de Pirque.
- F. Manual de Procedimientos Cementerio Municipal.

IV. Organización y Administración Cementerio

La administración del Cementerio tiene como objetivo principal planificar, dirigir, organizar y controlar el buen funcionamiento del establecimiento, basándose en las normas legales que lo rigen. Sus funciones son:

1. Administrador Cementerio

- a) Responsable directo de la administración integral del establecimiento. Implica planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar las labores propias de la unidad de acuerdo al Reglamento General de Cementerios y normas y leyes que le competen.
- b) Supervisar que los valores de los servicios vendidos estén de acuerdo a la Ordenanza Municipal.
- c) Velar por el adecuado cumplimiento de normas y procedimientos establecidos, informando oportunamente a sus superiores sobre cualquier anomalía.
- d) Velar por el accionar de los funcionarios en el sentido que éste sea acorde a la solemnidad que se requiere, conducta, vocabulario y uso de uniforme.
- e) Velar porque se brinde la seguridad e higiene necesaria dentro de las instalaciones del cementerio.
- f) Velar por la adecuada administración y optimización de recursos humanos y financieros, maximizando el grado de satisfacción en los servicios entregados.
- g) Informar y/o solicitar en forma oportuna a sus superiores los pronunciamientos y asesorías técnicas necesarias, sobre las cuales no tenga facultad para decidir.
- h) Análisis y planificación financiera con objeto de determinar los fondos necesarios para una gestión eficiente.
- i) Atender público dando respuesta a las peticiones o inquietudes de éstos en forma personal y oportuna de acuerdo a las necesidades y/o requerimientos de estos.
- j) Encargado directo de solucionar todos los problemas que se presenten con los particulares en lo que respecta a sepulturas, responsable del control de los trabajos de registros y estadísticas del servicio, manteniendo los archivos en buen estado.
- k) Extender certificaciones de los datos existentes en los registros de inhumaciones que le fueren solicitadas y las relativas al registro de propiedad de los terrenos o lugares destinados a sepulturas.



- j) Encargado directo de solucionar todos los problemas que se presenten con los particulares en lo que respecta a sepulturas, responsable del control de los trabajos de registros y estadísticas del servicio, manteniendo los archivos en buen estado.
- k) Extender certificaciones de los datos existentes en los registros de inhumaciones que le fueren solicitadas y las relativas al registro de propiedad de los terrenos o lugares destinados a sepulturas.
- l) Velar por que se cumpla con los requisitos para autorizar exhumaciones y otros en el Cementerio Municipal.
- m) Supervisar en terreno la ejecución de todo tipo de trabajo en el interior del Cementerio. ñ) Planificar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.
- n) Dar respuesta a solicitudes y consultas emanadas de Alcaldía y Direcciones Municipales

2. Administrativa Cementerio

- a) Escribir y/o transcribir los diferentes documentos relacionados con el Cementerio.
- b) Mantener los archivos y carpetas actualizados, ordenados y en buen estado.
- c) Recibir, guardar y/o despachar oportunamente la correspondencia y demás documentos relacionados con la oficina y controlar el recibo correcto por parte del destinatario.
- d) Atender las llamadas telefónicas y al público o funcionarios que se presentan a la oficina.
- e) Redactar la correspondencia que le indique el Administrador.
- f) Dar respuesta oportuna a los informes solicitados por el Alcalde, la Unidad de Control Interno o cualquier otro organismo de control.
- g) Poner en conocimiento de su superior inmediato las irregularidades o anomalías relacionadas con los asuntos, elementos o documentos que se encuentran bajo su responsabilidad.
- h) Apoyar al Administrador en los análisis, estudios y reportes requeridos, así como servir de enlace con el jefe directo en todas las actividades que comprometan el servicio.
- i) Mantener contacto directo con todos los departamentos con el fin de apoyar al Administrador en las diferentes decisiones administrativas.
- j) Preparar e implementar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a cargo de la entidad.
- k) Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe directo.

3. Auxiliares

- a) Apoyar las distintas actividades realizadas en el cementerio.
- b) Realizar excavaciones con chuzo y picota, extrayendo la tierra con pala y dejándola al borde de la excavación.
- c) Realizar labores de aseo en distintos lugares del cementerio.
- d) Realizar y cuidar el orden y aseo del Cementerio y sus dependencias, manteniendo la ornamentación del recinto y de la conservación de las plantas y árboles.
- e) Custodiar los elementos existentes en el lugar, ya sean de ornamentación de las sepulturas como de los elementos, enseres y herramientas necesarias para el servicio.



- f) Mantener en perfectas condiciones de limpieza las instalaciones, instrumental, terrenos del Cementerio y vías de acceso a sepulturas y otros.
- g) Realizar las operaciones necesarias para la inhumación, reducciones o exhumación de cadáveres.

V. Alcance

- A. Alcaldía
- B. Dirección de Obra de la Municipalidad
- C. Administrador del cementerio.
- D. DIDECO
- E. Finanzas
- F. Personas que soliciten el servicio
- G. Funcionarios directos cementerios

VI. Políticas de operación

1. Fases de Operación

- Fase 1: Información del deceso por parte de la familia a la dirección de Obras, y/o al administrador del cementerio, en el caso de feriados y fines de semana se informa al auxiliar operativo del cementerio, el que a su vez instruye a los deudos que deben presentarse a la Dirección de obras el primer día hábil, posterior a la sepultura.
- Fase 2: Orientación del proceso del servicio de sepultación, se informa y explica al deudo en que consiste el servicio de sepultación, la documentación requerida para el trámite, los tipos de sepulturas y montos de cada una de ellas, (se entrega un check list).
- Fase 3: En el caso que los deudos no cuenten con los medios económicos para cancelar el servicio o se encuentren entre las personas vulnerables, o que cuenten con un porcentaje bajo en registro social de hogares, se derivan a la asistente social, para que esta profesional la evalúe y emita un informe con el monto a cancelar o excepción de pago.
- Fase 4: Si los deudos no cuentan con registro social de hogares o en su diferencia el porcentaje es alto, puede solicitar convenio de pago.
- Fase 5: Una vez que los deudos recopilan y traen toda la documentación se emite en forma correlativa el pase de sepultación en dos copias idénticas.
- Fase 6: Si los deudos no poseen informe social por exención de pago y no pertenecen al listado de exentos de pago por ser socios fundadores del cementerio, se hace el ingreso en el sistema de INSICO y se deriva a la tesorería municipal a realizar el pago correspondiente a los Servicio de Pases de Sepultaciones, conjuntamente se les indica volver con el comprobante de la Orden de ingresos municipales.
- Fase 7: Al volver los deudos con el comprobante de la Orden de ingresos municipales por el Servicio de Sepultaciones, se le hace entrega de una copia idéntica del pase de sepultación con todos sus respectivos documentos y la copia de la Orden de Ingreso correspondiente al contribuyente.
- Fase 8: Se procede a realizar el archivo del pase de sepultación físicamente y a su vez el respaldo en la carpeta digital.
- Fase 9: Finalmente se coordina la fecha y hora con el personal operativo del Cementerio y los deudos para realizar la Sepultación.



2. Documento Obligatorios

1. Fotocopia cedula identidad causante ambos lados.
2. Certificado de defunción.
3. Autorización de sepultura.
4. Certificado residencia.
5. Certificado de registro social de hogares.
6. Certificado de un centro de salud de Pirque que acredite tener ficha.
7. Informe social en caso de solicitar rebaja, con firma y timbre de la profesional responsable.
8. Certificado de convenio, en el caso de solicitarlo con firma y timbre.
9. Orden de ingresos municipales.

3. Servicios que otorga Cementerio Municipal

3.1 Inhumaciones

Para realizar una inhumación es necesario que el interesado presente toda la documentación exigida, Autorización de Sepultación otorgada por el Registro Civil, efectuar el pago de los derechos de sepultación correspondientes, el procedimiento de inhumación correrá a cargo del personal asignado por el Cementerio Municipal

3.2 Exhumaciones

Para realizar una exhumación es necesario que el interesado presente una Autorización sanitaria otorgada por el Servicio de Salud, pago de los derechos respectivos y el procedimiento de exhumación correrá a cargo del personal asignado para esta actividad, quienes tomaran las medidas sanitarias respectivas

3.3 Reducciones

Este servicio se realizará a petición de los consanguíneos más directos, además de una Resolución Sanitaria si es para traslado o reducción interna y algún otro documento que se requiera dependiendo para cada caso.

ORDENESE a la Unidad del Cementerio cumplir con lo establecido en el presente Manual.

FISCALICE la correcta ejecución de este Manual a la dirección de Obras que deberá velar por su correcta ejecución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y HECHO ARCHÍVESE.



MARIO LARRAIN ALEMPARTE
SECRETARIO MUNICIPAL (S)



JER/MLA/NSS/BBS/cud.
DISTRIBUCIÓN

CONTRALORIA MUNICIPAL

- Archivo SECMU.
- Archivo Alcaldía.
- Administrador Municipal.
- * Dirección de Control.
- DOM.



JAIME ESCUDERO RAMOS
ALCALDE