



MONTELENA

COMPLEJO FUNERARIO

Funeraria • Cementerio • Crematorio • Iglesia

Reglamento Interno del Funcionamiento





REGLAMENTO INTERNO DEL FUNCIONAMIENTO

CONTENIDO

CAPÍTULO 1: LA EMPRESA	4
CAPÍTULO 2: DE LAS RELACIONES CON LOS USUARIOS.....	4
CAPÍTULO 3: DERECHOS DE USO DE PUESTOS Y FRACCIONES DE PUESTO	5
CAPÍTULO 4: INHUMACIONES.....	6
CAPÍTULO 5: EXHUMACIONES	8
CAPÍTULO 6: CREMACIÓN	9
CAPÍTULO 7: MANTENIMIENTO DEL CEMENTERIO	11
CAPÍTULO 8: FLORES Y JARDINERÍA	12
CAPÍTULO 9: PLACAS CONMEMORATIVAS.	13
CAPÍTULO 10: PLAZA MULTIUSOS	14
CAPÍTULO 11: TÉRMINOS DE COMPRA.....	14
CAPÍTULO 12: DE LOS IMPUESTOS.....	14
CAPÍTULO 13: COBROS	15
CAPÍTULO 14: USO DE LAS INSTALACIONES.....	17
CAPÍTULO 15: USO DE LA IGLESIA.....	20
CAPÍTULO 16: OTRAS DISPOSICIONES.....	21



REGLAMENTO INTERNO DEL FUNCIONAMIENTO

OBJETIVOS:

- I. Promover, conservar y mantener el orden y belleza que nos distingue y por el cual nuestros clientes contratan nuestros productos y servicios.

Mantener sus productos y servicios de conformidad con las actualizaciones que surjan para el negocio, por tanto, el presente Reglamento estará en constante revisión y podrá ser modificado o ampliado por MONTELENA cuando así lo estime necesario, ya que la naturaleza de los productos y servicios que se prestan son de largo plazo, lo que conlleva que las reglas, procedimientos y otros procesos deban ser modificados y actualizados, para adecuarlos a los cambios que surjan. Toda ampliación o modificación será notificada a los clientes.

- II. Los que adquieren productos y servicios con la empresa, tendrán la obligación de pagar los impuestos, tasas, contribuciones, fiscales y municipales, así como cualquier incremento de impuestos o nuevos impuestos que se decreten en el futuro por las Autoridades correspondientes.
- III. Finalmente, este Reglamento aplica también para los clientes, visitantes y toda aquella persona que hace uso de las instalaciones: Iglesia, Cementerio, Salas de Velación, Laboratorios y las demás áreas de nuestro Complejo.



CAPÍTULO 1: LA EMPRESA

Art. 1- La sociedad “CORPORACIÓN MONTELENA S.A. de C.V.”, conocida como MONTELENA Complejo Funerario, y que para los efectos de este Reglamento se denominará “MONTELENA”, tiene como finalidad la comercialización de productos y servicios, siendo nuestro giro Cementerio, Funeraria y Cremación.

MONTELENA ofrece todo en un sólo lugar: Cementerio, Funeraria, Cremación, Iglesia y demás Servicios Funerarios, con una arquitectura californiana, donde se distingue el orden, limpieza y arreglos definidos por ser un cementerio diferente que se distingue de los demás, pues a través de la imagen y belleza se brinda el mejor tributo y respeto a los seres queridos.

Art. 2- El domicilio y lugar de funcionamiento de CORPORACIÓN MONTELENA S.A. de C.V, es: Boulevard Orden de Malta Sur, Urbanización Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, Departamento de la Libertad.

Art. 3- MONTELENA se regirá por las disposiciones de la Ley General de Cementerios, el Reglamento de la Ley General de Cementerios de El Salvador, por las demás disposiciones legales y reglamentarias que le sean aplicables y por lo dispuesto en el presente Reglamento.


Art. 4- MONTELENA ofrecerá los servicios de Cementerio, Funeraria, Cremación y cualquier otro servicio relacionado o no y que implique una mejora o innovación que surja en los años venideros.

CAPÍTULO 2: DE LAS RELACIONES CON LOS USUARIOS

Art. 5- Cualquier persona, natural o jurídica, podrá solicitar y contratar los Servicios y productos que MONTELENA ofrezca. MONTELENA prestará dichos servicios o productos a sus clientes, siempre y cuando, éstos hayan pagado previamente la totalidad del precio de los servicios o productos contratados.

Art. 6- Las personas que visiten el Cementerio y demás instalaciones se regirán por lo dispuesto en el presente Reglamento.

Art. 7- El uso de los derechos que se deriven de los contratos que MONTELENA celebre con sus clientes, se regirá a las normas previstas en este Reglamento, siendo las mismas de obligatorio cumplimiento para los titulares de tales derechos.



Art. 8- En aquellos casos en que resulte alguna dificultad o contradicción en la aplicación o interpretación de las normas establecidas en el presente Reglamento, que puedan perjudicar al Cliente o a MONTELENA, o a ambos, MONTELENA, podrá aplicar o interpretar el Reglamento de la manera que estime conveniente, de forma tal, que no se vean afectados los intereses ni se aumenten las responsabilidades del cliente o de MONTELENA.

CAPÍTULO 3: DERECHOS DE USO DE PUESTOS Y FRACCIONES DE PUESTO

Art. 9- Es “**propietario**” del Derecho de Uso sobre la fracción de puesto, aquella persona natural o jurídica que aparezca como “titular” en el título de propiedad. Es “**beneficiario**” aquella persona natural o jurídica que, en caso de muerte del propietario, pasará a ser propietario del Derecho de Uso sobre la fracción de puesto correspondiente.

Art. 10- El Cliente adquiere, una vez ha pagado la totalidad del precio convenido con MONTELENA, un derecho de uso de la fracción de puesto, a perpetuidad o temporalmente, el cual se materializa en un Título de Propiedad, de conformidad con lo señalado el Artículo 20 de la Ley General de Cementerios.

Art. 11- Existen Derechos de uso temporales, que confieren al cliente el Derecho correspondiente sobre la Fracción de Puesto hasta por un plazo de siete años, prorrogables por períodos iguales y sucesivos, previa contratación solicitada y efectuada entre el cliente y MONTELENA.

Art. 12- Sólo aquellas personas cuyos nombres aparezcan en los registros de MONTELENA serán reconocidas como propietarias y/o beneficiarias.

Art. 13- De acuerdo al artículo 21 de La Ley General de Cementerios, “el derecho sobre los puestos a perpetuidad es transferible por acto entre vivos y transmisible por causa de muerte. En el primer caso, la transferencia debe hacerse por medio de escritura pública o de documento autenticado ante notario. En el caso de defunción del titular, si no hubiere testamento que disponga expresamente en contrario, los beneficiarios, aún cuando no sean sus herederos tendrán prelación sobre estos para que se les adjudique el derecho según el orden preferente en que aparezcan anotados en el título respectivo”.

Art. 14- El cliente podrá ceder el Derecho de uso de la fracción de puesto, previa aprobación por escrito de MONTELENA. Los gastos que ocasione este trámite correrán por cuenta de él cliente. En caso que el cliente no haya terminado de cancelar por completo el precio correspondiente al derecho, el Cesionario será el responsable de completar el precio, previo a que requiera el uso del Derecho adquirir.



Si el Cliente ha pagado la totalidad del precio del Derecho de Uso de la Fracción de Puesto, el Cesionario tendrá la opción de hacer uso del Derecho de Uso o adquirir en MONTELENA otro producto o servicio adicional o de calidad superior al contratado, utilizando el valor objeto del contrato que adquirió y pagando en ese momento la diferencia entre lo contratado y lo nuevo por contratar.

Art. 15- Es responsabilidad del cliente, al concluir el pago de su contrato, notificar a MONTELENA si existe algún cambio de propietario y/o beneficiarios.

Art. 16- Es responsabilidad del cliente los costos incurridos en traspasos, transferencias o cesiones, sustituciones de títulos extraviados u otros gastos administrativos tales como: reposición de talonarios, modificaciones de título, modificación de beneficiarios, etc., en que se incurra por su solicitud, culpa o responsabilidad.

Art. 17- Es responsabilidad del cliente retirar el o los Títulos de propiedad una vez son expedidos; caso contrario, se entregarán únicamente a su representante legal o el representante que la persona designe, previa solicitud escrita, anexando fotocopia de DUI.

Art. 18- Previo uso de la fracción de puesto, el cliente debe exhibir y presentar a MONTELENA el Título de propiedad correspondiente; y una vez utilizado el servicio deberá presentarlo nuevamente, para efectos de actualización.

Art. 19- Es responsabilidad del cliente los gastos administrativos y notariales incurridos en la realización de la reestructuración de su negocio.

Art. 20- El cliente deberá reportar a MONTELENA cualquier cambio relacionado con su información personal, tales como: teléfono, dirección de su residencia o trabajo, correo electrónico, y otros que sean de interés tanto para él como para MONTELENA.

CAPÍTULO 4: INHUMACIONES

Art. 21- De acuerdo al Artículo 25 de la Ley General de Cementerios, previo a la inhumación de un cadáver, el cliente, deberá pagar: los aranceles correspondientes (permiso por enterramiento en Cementerio Privado) a la Alcaldía Municipal de Antiguo Cuscatlán.

Serán por cuenta de él Cliente todos los tributos, de cualquier naturaleza, que provengan de la Administración Central o de Administraciones Descentralizadas, incluyendo de las Alcaldías actuales o futuros, que estén relacionados con los productos o servicios contratados con MONTELENA.



Art. 22- De acuerdo con el Artículo 27 de la Ley General de Cementerios, “la inhumación de un cadáver podrá efectuarse entre las dieciséis y las veinticuatro horas después del fallecimiento, salvo que por orden de autoridad de sanidad o judicial debe efectuarse antes o después de dicho término”.

Art. 23- Con base al Artículo 28 de la Ley General de Cementerios, “la inhumación de cadáveres en todo cementerio que no hayan sido sometidos al proceso de cremación se entenderá efectuada para un período de siete años, antes del cual no podrán exhumarse sino por disposición de autoridad competente”.

Art. 24- Todas las inhumaciones se harán dentro de una cripta de concreto armado o de material sustituto equivalente, quedando debidamente sellada. La persona fallecida será inhumada en su respectivo ataúd, salvo el caso de los restos humanos que tengan más de 7 años de haberse inhumado, que pueden ir en otro sistema de protección.

Art. 25- La inhumación de dos o más cuerpos en un mismo sepulcro (en una misma cripta) no está permitida.

Art. 26- Solamente el personal de MONTELENA está autorizado dentro de nuestras instalaciones, a realizar excavaciones, labores de mantenimiento, jardinería y cualquier otro tipo de trabajo en las fracciones de puesto y en general en las instalaciones del Cementerio.

Art. 27- La fracción tiene espacio para cuatro criptas. Existen 3 tipos de propiedades, siendo el área de terreno de las mismas, las siguientes:

Tipo A (4 criptas): 1 m X 2.50 m

Tipo B (8 criptas): 2 m X 2.50 m

Tipo C (12 criptas): 3 m X 2.50 m


Art. 28- El tamaño máximo de los ataúdes para ser inhumados en el Cementerio, es de:

Largo: 2.1 Metros

Ancho: 70 Centímetros

Alto: 60 Centímetros

Art. 29 - Para las fracciones de puesto temporales, vencido el plazo, la administración de MONTELENA, si nadie reclama los restos existentes en ella, podrá retirarlos para trasladarlos a la fosa común sin responsabilidad alguna para la administración, previa notificación mediante carta enviada al lugar de residencia indicado por el cliente en el contrato correspondiente, con anticipación mínima de 5 días hábiles a la fecha en que se



procederá a trasladar los restos existentes a la fosa común. MONTELENA no es responsable si el cliente ha cambiado de lugar de residencia y éste no ha notificado.

Art. 30- Serán de única y exclusiva responsabilidad de MONTELENA, la forma y naturaleza de las construcciones y edificaciones, así como el diseño y construcción de los mausoleos, fosas, y cualquier otro accesorio, tales como lápidas, barandas, que adornen el Cementerio en general o las Fracciones de puesto. Solo la administración del cementerio tendrá a su cargo el mantenimiento y conservación del actual concepto del cementerio.

El Cliente, a efectos de mantener la salubridad y armonía del cementerio no podrá: colocar arreglos florales sintéticos o de papel, solamente podrá utilizar arreglos naturales cuya altura no exceda a los 60 cms; colocar imágenes talladas en cualquier material; colocar decoraciones valiosas no provistas por MONTELENA; sembrar toda clases de plantas en los engramados; dar mantenimiento por su cuenta a la fracción de puesto, todo lo cual se hace con el fin de mantener el concepto de belleza, orden y diseño que distinguen a MONTELENA.

Art. 31- MONTELENA prestará y efectuará las inhumaciones “sepultura” previo pago en su totalidad del precio del contrato en que se contemple tal servicio, el cual no se entiende comprendido con la el Contrato de Derecho de Uso de la Fracción de Puesto.


Art. 32- De existir factores de contingencia como desastres naturales, catástrofes nacionales o cualquier caso fortuito que se encuentre fuera de la previsión, alcance y manejo de MONTELENA, ésta prestará sus servicios de inhumación, de velación o cualquier otro relacionado, en la forma que este dentro de sus posibilidades y el cliente se tendrá por satisfecho.

Art. 33- Toda inhumación será supervisada por los departamentos responsables de MONTELENA.

CAPÍTULO 5: EXHUMACIONES

Art. 34- De acuerdo con el Artículo 37 de la Ley General de Cementerios, “no se permitirá la exhumación de cadáveres antes de los siete años de verificado el enterramiento, salvo orden de autoridad judicial de acuerdo con la Dirección General de Salud, la que indicará las medidas higiénicas pertinentes”.

Art. 35- MONTELENA brindará dentro de sus servicios, la realización del proceso de exhumación en nuestro cementerio.



Art. 36- El personal de MONTELENA tendrá el cuidado y diligencia debida en la realización del proceso de exhumación, sin embargo, MONTELENA no se hace responsable por daños ocasionados en ataúdes o urnas.

Art. 37- MONTELENA no se hace responsable por “criptas” provenientes de otro cementerio, que se encuentren dañadas.

CAPÍTULO 6: CREMACIÓN

Art. 38- Los servicios de Cremación se realizarán en el lugar que MONTELENA designe.


Art. 39- A solicitud de quien corresponda, MONTELENA Complejo Funerario proporcionará los servicios en la forma y condiciones estipuladas; el proceso requiere de las autorizaciones emitidas por las instancias respectivas. De existir factores de contingencia como falta de energía eléctrica, desastres naturales, catástrofe nacional, mantenimiento de equipo, desperfectos mecánicos, o cualquier caso fortuito que imposibiliten a MONTELENA realizar el proceso, podrá reprogramarse la ejecución, según las reales posibilidades de MONTELENA, quien en todo caso procurará hacerlo en el menor tiempo posible, en cuyo caso el cliente se dará por satisfecho.

Art. 40- No se realizará el proceso de cremación, sin las autorizaciones respectivas, tanto del familiar más directo, como de las instancias legales que participan en el proceso mismo.

Art. 41- De acuerdo con el Artículo 31 de la Ley General de Cementerios, “no se podrá autorizar la cremación en casos de muerte violenta sin que antes se hubieren realizado todas las investigaciones que aclaren el motivo del fallecimiento”.

Art. 42- Con base en el Artículo 32 de la Ley General de Cementerios, “ningún cadáver podrá ser cremado antes de las 24 horas de ocurrido el fallecimiento sin previo permiso del Alcalde Municipal respectivo, pero si el fallecimiento hubiere ocurrido como consecuencia de un hecho delictivo o estuviere sujeto a investigación judicial, el Alcalde Municipal dará el permiso previa autorización del Juez correspondiente.

Si la muerte hubiere sido causada por enfermedad infecto – contagiosa, la Dirección General de Salud puede ordenar la cremación sin el previo permiso del Alcalde y antes de las 24 horas antes mencionadas”.



Art. 43- De acuerdo al Artículo 34 de la Ley General de Cementerios, “después de autorizada la cremación puede revocarse la autorización o suspenderse el proceso si ya se hubiere iniciado, cuando el Alcalde Municipal estimare que hay fundamento razonable para ello o lo ordenare la autoridad competente”.

Art. 44- Es convenido por las partes contratantes, que él (la) Titular podrá ceder el derecho del (los) servicios de Cremación adquiridos con MONTELENA, previa solicitud y aprobación dada por escrito por parte de MONTELENA. Por lo tanto, el Cesionario, tendrá la opción de hacer uso del Servicio de Cremación (con base al portafolio comprado) o adquirir en MONTELENA otro producto o servicio adicional o de calidad superior al contratado, utilizando el valor objeto del contrato que adquirió y pagando en ese momento la diferencia entre lo contratado y lo nuevo por contratar. Serán por cargo del cliente todo tipo de gasto que se genere por la Cesión, traspaso o transferencia de los derechos que le se le conceden en el Contrato de la prestación de servicios de cremación.

Art. 45-Montelena para efectos de llevar a cabo la inhumación de Cenizas, ofrece a los Clientes, las siguientes opciones:

- a. Área de Cinerarios: consiste en un área para cripta de dos niveles bajo tierra, destinados exclusivamente a recibir las urnas cinerarias de aquellos que han optado por la cremación. Estos Cinerarios pueden llevar recuerdos memorables del ser querido dentro de la cripta. Las medidas de la cripta son: 50 cm x 50 cm.
- b. Columbarios: especie de bóveda con nichos aéreos para depositar las urnas con las cenizas. Los nichos son individuales o de doble fondo, ubicados en estructuras de hasta seis niveles. Estos Columbarios pueden llevar recuerdos memorables del ser querido dentro del nicho. Los nichos revestidos de granito, tienen medidas de 30 cm x 30 cm y de 30 cm x 60 cm.

Art. 46- MONTELENA permitirá que las cenizas sean inhumadas (sepultadas) o depositadas en Urnas que cumplan con las medidas de los espacios (cinerarios, columbarios o fracciones de puesto) que internamente se tienen destinadas para ello.

Art. 47- En los Columbarios no se permite el colocar ofrendas florales, ni pegar, manchar o colocar imágenes, pues su diseño ha sido creado con sobriedad y respeto y únicamente MONTELENA será responsable de su diseño, mantenimiento y modificaciones.

Art. 48- En el caso de los Cinerarios, por la naturaleza del tamaño de la propiedad, los clientes únicamente podrán colocar arreglos florales pequeños de 25x25x25 cm, con el objetivo de respetar las demás propiedades; dichos arreglos podrán ser retirados luego de tres días de haberse inhumado a la persona o cuando sea necesario.



Art. 49- Las cenizas, en caso no ser inhumadas o depositadas al efecto en alguno de los espacios destinados por MONTELENA, serán entregadas al familiar responsable y autorizado para ello; deberán ser reclamadas el día que el departamento que realiza la operación por parte de MONTELENA lo indique, pero si son retiradas después de la fecha señalada, tendrá que cancelarse un recargo adicional de acuerdo a la tarifa autorizada vigente, en concepto de custodia; aquellos casos en los cuales las cenizas no son retiradas, se remitirá una notificación por escrito al lugar de residencia o dirección que el cliente indicó para efectos del contrato, 60 días después, si no se presentan a MONTELENA, la administración dispondrá de las mismas sin responsabilidad para ella, lanzándolas dignamente al mar. MONTELENA tampoco será responsable si se procede en la forma antes señalada y el cliente ha cambiado su domicilio o residencia, sin habérselo notificado.

CAPÍTULO 7: MANTENIMIENTO DEL CEMENTERIO


Art. 50- MONTELENA es el único y exclusivo responsable del mantenimiento de todas las instalaciones del Cementerio, de la jardinería, decoración y cuidado general del mismo incluyendo las áreas verdes del Complejo.

Art. 51- Cualquier mejora o alteración que se realice dentro del Cementerio necesitará aprobación escrita de la Junta Directiva de **CORPORACIÓN MONTELENA S.A. de C.V.** y deberá efectuarse bajo la supervisión de quien ésta designe.

Art. 52- MONTELENA podrá remover o alterar a expensas del propietario, aquellos adornos, mejoras o alteraciones que se hayan hecho sin su autorización en la forma señalada en el artículo anterior y siempre que éstas sean consideradas inadecuadas o que generen gastos adicionales por su mantenimiento. Si el cliente desea que los artículos removidos se resguarden, existirá un cobro por bodegaje con base a la lista de precios vigente; si los artículos no son retirados, luego de 60 días se dispondrá como mejor convenga sin responsabilidad para MONTELENA

Art. 53- MONTELENA podrá, a su entera discreción, modificar, remodelar o alterar la forma, tamaño y diseño de las instalaciones del Cementerio.

Art. 54- Él (la) Titular, sus herederos o beneficiarios, no podrán realizar ninguna actividad, que no esté contemplada en el Contrato correspondiente, en el Cementerio a menos que haya sido previamente autorizada por escrito por la administración de MONTELENA.



Art. 55- MONTELENA resguardará las instalaciones del Cementerio con el sistema de vigilancia que estime conveniente, sin embargo, no será responsable por daños ocasionados por eventos que se encuentren fuera de su control tales como: robo, vandalismo, terremotos, temporales, insurrecciones, explosiones, invasiones, accidentes inevitables, órdenes de autoridades militares, civiles, etc.

Art. 56- Aplica para el Mantenimiento del Cementerio, lo descrito en el Art. 30 de este mismo Reglamento.

CAPÍTULO 8: FLORES Y JARDINERÍA

Art. 57- De acuerdo con el Artículo 22 del Reglamento de la Ley General de Cementerios, “el derecho sobre puestos a perpetuidad no confiere propiedad sobre el inmueble en que está ubicado”; es decir, que el Cliente no es propietario de la tierra, macetas, accesorios o edificaciones que se encuentra en la Fracción de Puesto correspondiente.

Art. 58- Los clientes no podrán cambiar el césped de las Fracciones de Puesto o alterar cualquier espacio dentro del Cementerio.

Art. 59- Para mantener y preservar la belleza del parque, está prohibido a los clientes, sembrar cualquier tipo de flores o plantas en las Fracciones de Puesto. Únicamente el personal de MONTELENA está autorizado para sembrar flores, plantas, arbustos y árboles.

Art. 60- Únicamente se podrán colocar ofrendas florales naturales, quedando prohibida la colocación permanente de flores artificiales de cualquier tipo. De ser colocadas, las flores artificiales se removerán al día siguiente.

Art. 61- Como parte de los procesos de mantenimiento de nuestros Jardines e instalaciones en general, MONTELENA hace uso de pesticidas, abonos y otros insumos, por lo que no se hace responsable por el deterioro de cualquier planta natural y/o artificial u objetos colocado por los clientes en las distintas Fracciones de Puesto.

Art. 62- MONTELENA removerá aquellas flores, macetas grandes, plantas o arbustos que estuviesen dañados o que perturben el orden y belleza por la cual los clientes contratan por MONTELENA. Dicha actividad será realizada en el tiempo y forma que estime conveniente la administración del Cementerio.

Art. 63- Las coronas u ofrendas florales serán retiradas tres días después de haber sido colocadas, o aún antes si se encuentran deterioradas.



Art. 64- No está permitida la colocación de floreros de vidrio, cerámica, arcilla u otro material similar que se rompa con facilidad, ya que el servicio de mantenimiento hace uso de maquinaria pesada que podría resultar dañada.

Art. 65- Si el cliente posee el Productos Conmemorativos de MONTELENA: Flores Siempre Vivas, mantenimiento de placas u otros y se encuentra en mora en alguna de sus cuentas con la empresa, le serán removidas de la Fracción de Puesto.

Art. 66- Aplica para las Flores y Jardinería, lo descrito en el Art. 30 de este mismo Reglamento.

CAPÍTULO 9: PLACAS Y OTROS PRODUCTOS CONMEMORATIVOS.

Art. 67- Las placas conmemorativas solo podrán ser adquiridas por medio de la Administración de MONTELENA, ya que con ello se guarda la armonía y belleza por los cuales los clientes contratan con MONTELENA.

Art. 68- La Administración de MONTELENA colocará las placas conmemorativas en la forma más apropiada. Estas deberán guardar el tamaño y ser del material respectivo, de acuerdo con cada etapa y para cada tipo Fracción de Puesto.

Art. 69- Solo MONTELENA podrá instalar, dar mantenimiento, definir medidas y materiales de las placas. Habrá tres estilos de placas:

- Gran Memorial: 60 cm X 40 cm
- Súper Memorial 15 cm X 40 cm
- Memorial para Columbarios

Art. 70- La compra de las placas conmemorativas, no incluye el servicio de mantenimiento; por lo cual MONTELENA no es responsable del deterioro o desgaste de las mismas.

Art. 71- El cliente podrá contratar con MONTELENA, de manera separada, el servicio de mantenimiento de las mismas.

Art. 72- No es permitido que personal ajeno a MONTELENA realice el mantenimiento de placas o de cualquier otro elemento que conforme las Fracciones de Puesto.

Art. 73- Aplica para Placas lo descrito en el Art. 30 de este mismo Reglamento.



CAPÍTULO 10: PLAZA MULTIUSOS

Art. 74- MONTELENA ofrece además la Plaza Multiusos, espacio destinado para realizar diversas actividades relacionadas a nuestro negocio o no.

Art. 75- La persona que solicite los servicios de la Plaza Multiusos, deberá cumplir con las “políticas de servicio” que se entregarán anticipadamente ante un evento que se programe, éstas pueden significar cobros, horarios, entre otros.

CAPÍTULO 11: TÉRMINOS DE COMPRA

Art. 76- Para comprar una fracción de puesto en Cementerio y/o servicios, el cliente debe ponerse en contacto con uno de los vendedores de MONTELENA o si lo desea puede visitar las oficinas administrativas de MONTELENA Complejo Funerario, en donde se le brindará toda la información que necesita para realizar la compra.

Art. 77- En caso de necesitar financiamiento, MONTELENA ofrece al cliente una variedad de planes de financiamiento para que escoja el que mejor se acomoda a su presupuesto.

Art. 78- Todos los términos y condiciones de la compra deben establecerse en el contrato de compra. No se aceptarán acuerdos verbales o representaciones.


Art. 79- Es responsabilidad del cliente revisar que su talonario esté acorde con lo establecido en su contrato; en caso de error debe comunicarse con MONTELENA para sustituirlo.

Art. 80- Para hacer uso de su propiedad y/o servicios, el cliente debe pagar el 100% el monto de la propiedad y/o servicios a utilizar.

Art. 81- De acuerdo al Artículo 22 del Reglamento de la Ley General de Cementerios, “el derecho sobre puestos a perpetuidad no confiere propiedad sobre el inmueble en que está ubicado”. Por lo tanto, las propiedades no podrán ser dadas en garantía, prenda, hipoteca o cualquier otro tipo de gravamen o restricción, ni utilizadas para saldar deudas que no sean las que se tienen con la empresa.

CAPÍTULO 12: DE LOS IMPUESTOS

Art. 82- Será por cuenta de el (la) Titular el pago de los impuestos, tasas, contribuciones, fiscales y municipales, así como cualquier incremento de impuestos o nuevos impuestos



que se decreten en el futuro por las Autoridades correspondientes, aplicando las Leyes de la Nación y regulaciones descritas en este Reglamento.

CAPÍTULO 13: COBROS

Art. 83- Los abonos a capital podrán efectuarse únicamente en las Oficinas de MONTELENA Complejo Funerario, en horario de oficinas administrativas.

Art. 84- Los pagos se ingresarán al sistema en las fechas en las que se hayan realizado, a excepción de las cuotas pagadas por adelantado, que serán ingresadas como pagos en el mes de su vencimiento, a petición del cliente.

Art. 85- Es responsabilidad del cliente estar al pendiente del estado de su contrato.

Art. 86- Para efectuar los pagos respectivos, el cliente deberá presentar el Talonario; en caso de extravío deberá solicitar su reposición pagando el costo vigente por la emisión del mismo.

Art. 87- Los pagos deben realizarse únicamente, a través de los medios que ofrece MONTELENA para sus clientes: bancos, cargos automáticos, a través de Internet, oficinas administrativas de la empresa, u otro medio que se brinde a futuro.


Art. 88- La empresa no se hace responsable del servicio de cobro si es ofrecido por los vendedores.

Art. 89- Ante el evento del retraso en el pago de las cuotas en caso de financiamiento o mora, se estará a lo dispuesto en el Contrato que se suscriba entre MONTELENA y el cliente.

Art. 90- En caso de imposibilidad de pago por parte del cliente, es responsabilidad del mismo notificar por escrito al departamento de administración de MONTELENA.

Art. 91- En aquellos casos en los que el cliente informe a MONTELENA sobre su imposibilidad de pago y posteriormente tuviere el deseo de continuar con su contrato, deberá presentar carta de solicitud al Departamento de Administración y/o presentarse a las oficinas, a fin de que se evalúe su petición.

Art. 92- En caso de haberse otorgado financiamiento al cliente y este no hiciere sus pagos puntualmente, en las fechas antes señaladas en el contrato, incurrirá en cargos por mora, sin que ello signifique prórroga del plazo. El tipo de cargo moratorio se mantendrá fijo hasta la extinción del pago de la suma total de la mora.



Art. 93- Toda información proporcionada al cliente por parte de los vendedores, debe estar respaldada por documentación escrita proveniente del área correspondiente.

Art. 94- Es responsabilidad del cliente revisar que su talonario esté acorde con lo establecido en su contrato; en caso de error, debe comunicarlo inmediatamente al Departamento de Administración en MONTELENA, a fin de sustituir el talonario y corregir cualquier inconsistencia.

Art. 95- Es responsabilidad del cliente, realizar el pago que se genere por gastos administrativos y notariales que se generen por la celebración, modificación, prórroga o cesión de cualquier contrato que se suscriba con MONTELENA.

Art. 96- Cualquier información relacionada con precios y ventas debe ser proporcionada por miembros del Departamento de Ventas o el Departamento de Servicio al Cliente; no es permitido que personal del Departamento de Administración, suministren precios y/o cotizaciones de nuevas ventas al cliente.

Art. 97- Cargos Automáticos:

- a. MONTELENA brinda como una alternativa de pago, el “cargo automático”.
- b. Por ser una opción que elige el cliente, será responsable de verificar que sus tarjetas estén activas y con saldo disponible.
- c. Los cargos automáticos se realizarán en las fechas establecidas por MONTELENA, por lo que dichas transacciones no coincidirán necesariamente con la fecha de vencimiento de los pagos. Sin embargo, MONTELENA enviará los cargos con base a programación interna.
- d. El cliente deberá notificar por escrito a la empresa si ya no desea que se le efectúen cargos automáticos.
- e. La empresa no se hace responsable por los cargos adicionales que se hayan generado por el rechazo de algún cargo a raíz de un error del banco.
- f. El hecho de constar con el servicio de cargo automático, no implica que su cuenta estará al día; pues dependerá de la existencia de rechazos por parte del Banco, en alguna de las aplicaciones.
- g. MONTELENA desconoce las razones por las que el Banco rechaza alguna de las aplicaciones; el cliente que desea conocer los motivos por los cuales les fue rechazado su cargo, tendrá que gestionarlo directamente con el Banco emisor.



CAPÍTULO 14: USO DE LAS INSTALACIONES

Art. 98- El horario de atención al público en nuestro Cementerio es desde las 6:00 a.m. hasta las 7:30 p.m. El Complejo funerario podrá atender a otras horas en función de los servicios u otras actividades que se realicen.

Art. 99- No se permite el acceso de personas no autorizadas al Cementerio después de las 7:30 p.m.

Art. 100- Únicamente se podrá ingresar al parque por las entradas de uso público.

Art. 101- De acuerdo con el Artículo 34 del Reglamento de la Ley General de Cementerios, “las horas hábiles para incineraciones (cremación), inhumaciones y exhumaciones serán de las siete a las dieciocho horas”.

Art. 102- Las personas que conduzcan sus vehículos dentro del Complejo Funerario, deberán respetar todas las indicaciones y señales de tránsito, deberán transitar únicamente en las calles a una velocidad máxima de 20 Km. por hora y evitar el uso de bocina.

Art. 103- Los vehículos no podrán virar en “U” en las calles ni podrán estacionar frente a una propiedad donde esté por realizarse un enterramiento, salvo que dicho vehículo sea parte de este funeral.


Art. 104- Los visitantes deberán respetar las áreas de parqueo destinadas para las personas con discapacidades físicas.

Art. 105- No se permite el ingreso de autobuses, salvo que éstos formen parte de un servicio para un funeral.

Art. 106- La empresa no se hace responsable por pérdidas o daños en su vehículo.

Art. 107- Los visitantes a MONTELENA Complejo Funerario, deberán seguir las indicaciones brindadas por los empleados y personal de seguridad de la empresa.

Art. 108- Las personas que nos visitan y que realizan diversas actividades dentro del parque: caminatas, ejercitarse en bicicletas, visita a los juegos destinados para los niños, entre otros, deberán respetar las vías y espacios destinados para ello, cuidando las áreas verdes y fracciones de puesto; deberán evitar, además, transitar en las áreas donde se



estén realizando procesos de inhumación, por respeto a las familias. MONTELENA no se hace responsable de accidentes ocurridos al interior del parque.

Art. 109- No se permite el ingreso de niños menores de 12 años, sin la compañía de una persona adulta que los cuide. En los casos que éstos realicen actividades con la Iglesia, deberán ser acompañados igualmente por un adulto.

Art. 110- No se permite el ingreso de personas en estado de ebriedad o bajo los efectos de cualquier tipo de droga.

Art. 111- Con base al Artículo 62 de la Ley de Armas, no se permite el ingreso de personas armadas. Únicamente las personas autorizadas por la Administración, podrán portar armas dentro de MONTELENA.

Art. 112- Como parte de la Filosofía de MONTELENA, no se permite el uso de lenguaje profano u obsceno. Asimismo, todo visitante a nuestro Complejo, deberá vestirse adecuadamente, recordando que nuestro Complejo es un lugar de respeto y de recordación.

Art. 113- Tampoco se permiten comportamientos que disturben la quietud, actos inmorales o cualquier otra actitud que riña con la moral y las buenas costumbres, a fin de mantener el respeto por las personas fallecidas y el recogimiento de los deudos asistentes.


Art. 114- No se permite el ingreso de perros u otro tipo de animales.

Art. 115- Está prohibido fumar en áreas cerradas que se destinen a las inhumaciones, velaciones o servicios religiosos. Existen áreas destinadas para fumadores; lo anterior con base al Artículo 6 de la Ley para el Control del Tabaco de nuestro país.

Art. 116- En espacios cerrados queda prohibido encender cualquier tipo de velas, quemar incienso o efectuar cualquier práctica que produzca fuego o simplemente humo.

Art. 117- Se permite el ingreso de comida o bebidas, ya sean alcohólicas o no, siempre y cuando se pague a la empresa el servicio de limpieza y atención que esto genera.

Art. 118- No está permitida la colocación de rótulos o cualquier otro tipo de letreros dentro de las Instalaciones de MONTELENA. Solamente la Administración podrá realizar lo anterior.



Art. 119- Dentro del Parque está prohibida la venta de cualquier artículo con excepción de los autorizados por MONTELENA.

Art. 120- Los visitantes a MONTELENA Complejo Funerario, deberán respetar las áreas “restringidas”, y para acceder a ellas, se requerirá de la autorización respectiva.

Art. 121- Para mantener el orden y la higiene, los visitantes a MONTELENA Complejo Funerario deben colocar la basura en su lugar y hacer buen uso de los servicios sanitarios habilitados. La Iglesia cuenta con un servicio sanitario exclusivo para sus visitantes.

Art. 122- El (la) Titular y en su defecto quienes hagan uso de los derechos adquiridos por la compra de productos o servicios en MONTELENA, son responsables de los daños y perjuicios que los asistentes que les acompañan al evento ocasionaren, encontrándose obligado el Titular o los causahabientes respectivos, a velar porque los asistentes a las instalaciones mantengan la debida compostura y guarden el debido respeto.

Art. 123- MONTELENA tiene el derecho de remover de sus instalaciones, inclusive de las Fracciones de Puesto, cualquier objeto inapropiado colocado y que vaya en contra de lo dispuesto en este Reglamento.


Art. 124- El estilo arquitectónico, decoración y diseño de ambientes de MONTELENA ha sido escogido por la empresa y debe ser respetado, por lo que está prohibida la colación y/o construcción de piedras, estatuas, monumentos, bancos, etc. sobre las propiedades.

Art. 125- Si algunas de las inscripciones colocadas sobre las Fracciones de Puesto o en las instalaciones en general son consideradas ofensivas, serán removidas por el personal de MONTELENA.

Art. 126- Queda prohibida la colocación de juguetes, latas, cajas, botellas o artículos similares sobre las propiedades y/o árboles del cementerio. Cualquier objeto de este tipo será removido por personal de MONTELENA al tercer día de su colocación o inclusive antes, de así ser considerado.

Art. 127- MONTELENA no se hace responsable por el daño o pérdida de los objetos colocados sobre las propiedades, ya que a pesar de que sus instalaciones son privadas, el acceso es público.

Art. 128- Durante fechas especiales y/o eventos que conmemoran la vida de las personas inhumadas, los visitantes o familiares respetarán las propiedades colindantes, de allí que



no se podrán instalar sillas, toldos, o realizar picnic, todo, para mantener el respeto y recogimiento de las familias.

Art. 129- Aplica para las edificaciones, lo descrito en el Art. 30 de este mismo Reglamento.

CAPÍTULO 15: USO DE LA IGLESIA

Art. 130- MONTELENA tiene a disposición de la Comunidad Católica, una Iglesia, dentro de sus instalaciones.

Art. 131- Para todos los servicios que se requieran dentro de la Iglesia, se realizará primero la gestión con la administración interna de la misma y luego una vez autorizado, tendrá que pasar a MONTELENA a realizar el pago de los servicios.

Art. 132- En todo evento realizado dentro de la Iglesia: bodas, bautizos, misas de cuerpos presentes, entre otros, los familiares son responsables del bueno uso de las instalaciones.

Art. 133- Para aquellos eventos en que se requieren servicios y productos, se deberá cancelar por anterioridad las tarifas que se encuentre vigentes.


Art. 134- Las floristerías que requieran realizar decoraciones al interior de la Iglesia, deberán cumplir con las normativas de “decoración y uso de Iglesia”, las cuales se entregan anticipadamente al evento. Igualmente deberán respetar el día y hora que se les establezca.

Art. 135- No se permite lanzar arroz ni pétalos en el interior de la Iglesia.

Art. 136- La floristería responsable de alguna decoración deberá considerar lo siguiente:

- Realizar la limpieza de la Iglesia durante la decoración y al finalizar la misma.
- Está en la obligación de dejar todo en perfecto orden y aseo al concluir la decoración.
- Retirar las bases (si las hubiere).
- Deberá respetar el lugar físico que se les designe para los preparativos de la decoración.

Art. 137- No está permitido clavar, colgar o pegar en las paredes o en las bancas, ni utilizar productos inflamables o tóxicos dentro de las instalaciones. Tampoco está permitido utilizar líquidos que puedan manchar o dañar paredes, puertas, pisos, bancas o vidrios del templo.



Art. 138- El cliente deberá ser conocedor de las normativas para la decoración.

Art. 139- Cualquier deterioro o daño que ocasionaren en la Iglesia o en su mobiliario, será el cliente el responsable de los mismos. Todo en función de mantener un lugar bello, ordenado, limpio, de respeto y recogimiento.

CAPÍTULO 16: OTRAS DISPOSICIONES

- A.** MONTELENA Complejo Funerario, dentro de su filosofía de trabajo tiene los valores siguientes:
- Responsabilidad,
 - Innovación,
 - Creatividad,
 - Solidaridad,
 - Trabajo en Equipo y
 - Comunicación.
- B.** Todo empleado de MONTELENA Complejo Funerario, tiene la obligación de atender pronta y eficientemente a clientes y visitantes.
- C.** MONTELENA permite la libertad de culto y religión durante los servicios de velación, cremación y/o inhumación, donde las personas mantienen siempre el orden y respeto que en este Reglamento se describen.
- D.** MONTELENA para perpetuar el recuerdo y Celebrar la vida, realizará diferentes eventos especiales y creativos, en fechas especiales y programadas.
- E.** Cualquier consulta o recomendación, el cliente las podrá realizar a través del Departamento de Servicio al Cliente o el Departamento de Administración, quienes las gestionarán con base al procedimiento interno; podrá contactarnos además en nuestras oficinas, a través de correo electrónico: montelena@montelena.com.sv y/o en nuestra página web: www.montelena.com.sv

Todo el personal de MONTELENA trabaja para servir y brindar la mejor atención a sus clientes y visitantes, por tal razón, no se reciben propinas ni otra clase de recompensas por su labor. La empresa mantiene programas de incentivos para el personal.



MONTELENA Complejo Funerario

Nuestra infraestructura y procesos, cuenta con la autorización de los entes reguladores competentes.

De singular belleza, nuestro Complejo se presenta como un conjunto armónico, adecuadamente separado del entorno donde se combinan la mano del hombre y la naturaleza.

Nuestras instalaciones deben considerarse como un lugar Sagrado, dedicado exclusivamente al enterramiento y a la visita de sus respectivos deudos; consecuentemente, la Administración se encargará del estricto cumplimiento de este Reglamento y de los Códigos de Ética de cada una de las áreas que compone la empresa.

Antiguo Cuscatlán, La Libertad



PBX (503) 2212-8200

www.montelena.com.sv
montelena@montelena.com.sv

  **Montelena Complejo Funerario**

