

DECRETO N° 2209 /

TEMUCO, 01 JUL 2022

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 001 de fecha 16.08.2012, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.-
- 2.- Que existe la necesidad de formalizar el procedimiento de sepultaciones en el Cementerio General, dependiente de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

- 1.- Apruébese el Manual de Procedimientos que a continuación se indica:

NOMBRE DEL MANUAL	Manual de procedimientos de inhumación de restos humanos Departamento Cementerio, Municipalidad de Temuco
OBJETIVO DEL MANUAL	<ul style="list-style-type: none">• Establecer un procedimiento uniforme y transparente para quienes participan en los procesos.• Facilitar los procesos de inducción del nuevo personal.
AMBITO DE ACCION	El presente Manual está definido para ser aplicado en los siguientes Departamento Cementerio

2498688

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 13 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

JMH/GFF

C.C. Oficina de Partes
Cementerio
Depto. Acreditación, Capacitación y PMG



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION



DECRETO N° _____/

TEMUCO,

VISTOS:

1.- El Reglamento Interno N° 001 de fecha 16.08.2012, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.

2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.

3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad.-

2.- Que existe la necesidad de formalizar el procedimiento de sepultaciones en el Cementerio General, dependiente de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

1.- Apruébese el Manual de Procedimientos que a continuación se indica:

NOMBRE DEL MANUAL	Manual de procedimientos de inhumación de restos humanos Departamento Cementerio, Municipalidad de Temuco
OBJETIVO DEL MANUAL	<ul style="list-style-type: none">• Establecer un procedimiento uniforme y transparente para quienes participan en los procesos.• Facilitar los procesos de inducción del nuevo personal.
AMBITO DE ACCION	El presente Manual está definido para ser aplicado en los siguientes Departamento Cementerio

2498688



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 13 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

JMH/GFF

C.C. Oficina de Partes
Cementerio
Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

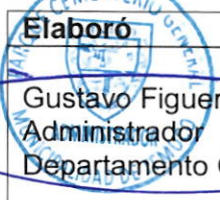



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INHUMACIÓN DE RESTOS HUMANOS

 Elaboró Gustavo Figueroa Fierro Administrador General Departamento Cementerio	Revisó Oriana Castro Dubrenil Encargada Departamento de Acreditación de la Calidad PMG	 Aprobó José Miguel Mella Herrera Director de Servicios Incorporados a la Gestión
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO

INDICE

TEMA	PAG
I. INTRODUCCION.....	03
II. DEFINICIONES.....	03
III. DATOS GENERALES.....	04
a. OBJETIVO.....	04
b. ALCANCE.....	04
IV. BASE LEGAL.....	04
V. PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE INHUMACIÓN.....	04
a. FINALIDAD.....	04
b. REQUISITOS.....	05
c. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO.....	05
d. DIAGRAMA DE FLUJO.....	08
VI. ANEXOS.....	09
a. ANEXO 01: CONTROL DE SEPULTACION.....	09
b. ANEXO 02: AUTORIZACION DE SEPULTACION.....	10
c. ANEXO 03: AUTORIZACION DE PRUEBA DE SEPULTURA.....	11
d. ANEXO 04: AUTORIZACION DE SEPULTACION PARQUE MONTEVERDE.....	12
e. ANEXO 05: INFORMATIVO SOBRE TRAMITE DE INHUMACION DE.....	13
CADAVER, DIRIGIDO A USUARIOS	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INHUMACIÓN DE RESTOS HUMANOS DEPARTAMENTO CEMENTERIO	Código: MT-C
		Revisión: 01
		Página 3 de 13
		Fecha: Junio 2022

I. INTRODUCCION

El Manual de Procedimientos de Inhumación y Exhumación de Restos Humanos servirá como Instrumento Técnico que normará la descripción de los procedimientos administrativos en forma específica, clara y secuencial de cada una de las actividades que se desarrollan en el Cementerio Parque Monteverde y Cementerio General de Temuco.

Es necesario disponer del Manual de Procedimientos de Inhumación de Restos Humanos para el normal funcionamiento del Cementerio Parque Monteverde y Cementerio General de Temuco.

II. DEFINICIONES

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

Actividad: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.

Alcance: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuáles usuarios, y la utilidad administrativa.

Diagrama de flujo: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.

Exhumación: Acción y efecto de extraer un cadáver.

Expediente: Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en el Departamento Cementerio, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la autorización para inhumar.


Sepultura: Cavidad excavada en la tierra, construcción u otro lugar en que se entierra uno o varios cadáveres.

Inhumación: Acción y efecto de sepultar un cadáver.

Manual: Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.

Procedimiento: Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

Proceso: es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor agregado para el cliente o usuario. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INHUMACIÓN DE RESTOS HUMANOS DEPARTAMENTO CEMENTERIO	Código: MT-C
		Revisión: 01
		Página 4 de 13
		Fecha: Junio 2022

III. DATOS GENERALES

a. OBJETIVO

El objetivo primordial es contar con un Manual de Procedimientos para el proceso de inhumación dentro del Departamento Cementerio, para que:

- 1.- La Administración del Cementerio General de Temuco y los funcionarios en su conjunto, puedan a cabalidad todo el procedimiento, y el marco legal que nos norma, desde el fallecimiento de la persona, hasta la inhumación del cadáver.
- 2.- El personal que se integre a las labores, tengan como elemento guía para la incorporación, orientación e inducción a su trabajo, de tal forma que el trabajador esté en conocimiento de las diferentes funciones y actividades que se realizan durante el proceso de sepultación, facilitando su integración al cargo.
- 3.- Que los usuarios conozcan el procedimiento y les sirva de ayuda en caso de fallecimiento de un familiar y/o cercano.
- 4.- Sirva a los propósitos de facilitar la respuesta oportuna, eficaz y eficiente para un servicio que por su delicada naturaleza requiere de un tratamiento distinto al resto de servicios que presta la Municipalidad.

b. ALCANCE

Todos los trabajadores, que laboran directa e indirectamente en este Departamento y que están obligados a dar fiel cumplimiento de los Procedimientos Administrativos del presente manual.

Usuarios de nuestro departamento, que necesiten realizar un trámite de inhumación.

IV. MARCO LEGAL


La Administración del Cementerio de Temuco se rige por:

- Ley N° 18.695, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades
- Reglamento General de Cementerios
- Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de la Municipalidad de Temuco, aprobado por Decreto Alcaldicio N°002 de junio de 2015.
- Ordenanza de Funcionamiento N°003 de fecha 28 de julio de 2010 y sus modificaciones posteriores.
- Ordenanza de Derechos Municipales N°002 de fecha 24 de diciembre de 1993 y sus modificaciones posteriores.

V. SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACIÓN.

a. FINALIDAD

Establecer el marco operativo que corresponde el estudio y resolución de la solicitud de servicios de inhumación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INHUMACIÓN DE RESTOS HUMANOS DEPARTAMENTO CEMENTERIO	Código: MT-C
		Revisión: 01
		Página 5 de 13
		Fecha: Junio 2022

b. REQUISITOS

- Autorización de sepultación emitida por el Registro Civil.
- Certificados que acrediten parentesco con los propietarios de la sepultura
- Original o Duplicado de título de propiedad de la tumba o indicar nombre del propietario y/o personas sepultadas en el terreno donde se requiere el servicio.
- Autorización de la Seremi de Salud mediante resolución fundada para la inhumación, o indicación que proviene del Servicio Médico Legal, cuando excede de las 48 horas de haber fallecido.
- Resolución emitida por la Seremi de Salud, en casos de traslados y/o reducción desde otro Cementerio.
- Acta de Cremación o Constancia de Cremación original (cenizas), para inhumación.
- Acta de Cremación de Restos, cuando proceda del extranjero.
- Pago del derecho de sepultación, establecido en la Ordenanza de Derechos Municipales.

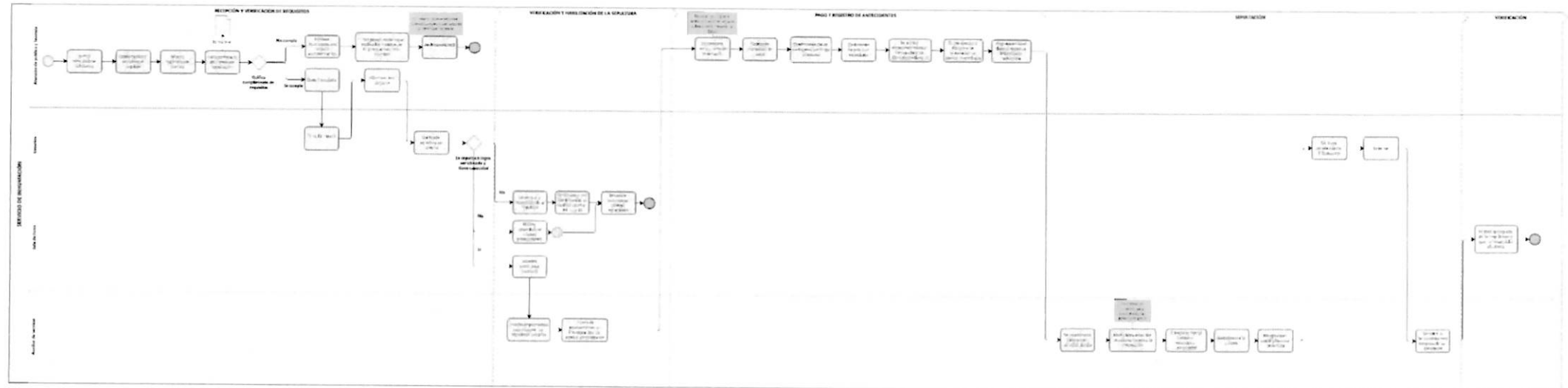
c. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

Solicitud de Servicio de Inhumación		
Secuencia	Actividad	Responsable
1.Recepción y verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante. 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre el tramite solicitado 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite y solicita los antecedentes que acrediten la factibilidad de inhumación del cadáver en la sepultura indicada. 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de Control de Sepultación (anexo 1) 1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud planteada. Si la solicitud no procede: 1-6 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-7 Entrega documento. Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud. 1-8 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-1	Atención de Público, Tesorería

	<p style="text-align: center;">Si la solicitud procede</p> <p>1-9 Llena los datos del formulario y obtiene firma de persona que solicita el servicio.</p> <p>1-10 Informa a Jefe de patio (o auxiliar de servicio) y a usuario para verificación de sepultura en terreno.</p>	
<p>2.Verificación y habilitación, de la sepultura</p>	<p style="text-align: center;">Si sepultura no logra ser ubicada, no tiene identificación y/o no tiene capacidad</p> <p>1-11 Se verifica con la inscripción de las sepulturas de los costados de donde se requiere realizar el servicio.</p> <p>1-12 En caso de no contar con identificación, se notifica a la persona sobre el artículo 35 del Reglamento General de Cementerios, que establece la obligación de construcción de las sepulturas y las sanciones a que se pueden exponer los usuarios, y artículo 36 del Reglamento General de Cementerios, que establece la obligación de identificar las sepulturas.</p> <p>1-13 En caso de no contar con capacidad, se informa sobre procedimientos de reducción (de ser posible) ante la Seremi de Salud. Este procedimiento se realiza en la Administración del Cementerio General a través de la plataforma de la SEREMI de Salud y se deben adjuntar requisitos sobre la propiedad, acreditación de parentesco y autorizaciones notariales. El trámite tiene una extensión de 24 horas, entre que se realiza la solicitud en la plataforma y la SEREMI de Salud emite la resolución que aprueba la reducción.</p> <p>1-14 Si no existe solución al inconveniente, se elimina el expediente.</p> <p style="text-align: center;">Si la solicitud procede</p> <p>1-15 Jefe de Patio notifica a personal Auxiliar de Servicio y muestra sepultura a intervenir</p> <p>1-16 Auxiliares de servicio instalan implementos para evitar afectar las sepulturas contiguas (contenedores de tierras) y realizan proceso de excavación, para lo cual deben existir por lo menos dos funcionarios.</p> <p>1-17 En caso de existir algún inconveniente con la sepultura el personal auxiliar de servicio debe notificar inmediatamente al Jefe de Patio o en su defecto al Administrador General.</p>	<p>Jefe de Patio y personal Auxiliar de Servicio</p>
<p>3- Pago y registro de antecedentes</p>	<p>1-18 Se coordina fecha y hora para la inhumación del cadáver.</p> <p>1-19 En caso de querer sepultar en horario posterior a los plazos establecidos por ley, se informa sobre los trámites que se deben realizar ante la Seremi de Salud.</p> <p>1-20 Notifica a la persona solicitante, la modalidad de pago.</p>	<p>Atención de Público y Tesorería</p>


	<p>1-21 Confección de Orden de Ingreso y entrega de copia a persona solicitante.</p> <p>1-22 Confecciona una carpeta con expediente.</p> <p>1-23 Se archiva expediente en caso de sepultación en Cementerio General.</p> <p>1-24 Se envía copia mediante correo electrónico, al encargado de Cementerio Parque Monteverde, para proceder con la coordinación del servicio de inhumación.</p> <p>1-25 Registra en base de datos y registros físicos la defunción de la persona.</p>	
<p>4.Procedimiento de sepultación</p>	<p>1-26 A primera hora, se confecciona pizarra con los servicios del día para conocimiento de los funcionarios y de los usuarios.</p> <p>1-27 Media hora antes de la fecha y hora que se coordinó la inhumación, un funcionario Auxiliar de Servicio se acerca al acceso e instala las cureñas habilitadas para el traslado de las flores y el ataúd.</p> <p>1-28 Personal Auxiliar de Servicio de turno espera con los implementos necesarios para el procedimiento, en el lugar de sepultación.</p> <p>1-29 Al llegar el funeral, guardia de turno recepciona documentos faltantes de la sepultación y entrega en oficina.</p> <p>1-30 Guardia de turno y auxiliar de servicio llevan el ataúd y las flores en las respectivas cureñas hacia la calle más cercana al lugar de inhumación.</p> <p>1-31 Personal Auxiliar de Servicio recepciona el ataúd y lo lleva a su sepultura, carro de flores queda en el lugar y guardia de turno regresa el carro que trasladó el ataúd al lugar destinado para su resguardo.</p> <p>1-32 Se inicia la ceremonia de inhumación dando la palabra a los familiares, de no haber más intervenciones se procede a la inhumación del cadáver, tapado de sepultura y se invita a los familiares a colocar las flores en la sepultura.</p> <p>1-33 Retirados los familiares del lugar, Personal Auxiliar de Servicio retira el carro de flores al lugar destinado para su resguardo y procede al retiro de tierras sobrantes al lugar habilitado para ello y limpieza de sepulturas adyacentes.</p>	<p>Jefe de Patio, Personal Auxiliar de Servicio y Guardia de Turno.</p>
<p>5. Verificación</p>	<p>1-34 Al día siguiente del procedimiento de inhumación, Jefe de patio revisa las sepultaciones para corroborar la limpieza y que no se hayan visto afectada las sepulturas contiguas.</p>	<p>Jefe de Patio</p>

d. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INHUMACIÓN



VII. ANEXOS

ANEXO N° 01: CONTROL DE SEPULTACION



CONTROL SEPULTACIONES

FECHA:..... ORDEN DE INGRESO N°.....

1. DATOS PROPIETARIO

NOMBRE:.....

LIBRO N°:.....FOLIO:..... M2.....

RELACION CON EL PROPIETARIO:.....AUTORIZA.....

SEPULTACIONES ANTERIORES:.....

OBSERVACIONES:.....

2. DIFUNTO

NOMBRE:.....

RUT FALLECIDO:.....

FECHA SEPULTACION:.....HORA:.....

MEDIDA URNA ALTO:..... ANCHO:..... LARGO:.....

3. UBICACIÓN SEPULTURA

PATIO:..... FILA:.....SEPULTURA:.....

FUNERARIA:.....TELEFONO.....

RESPONSABLE DE UBICACIÓN:.....

RESPONSABLE DE EXCAVACION:.....

4. DECLARACION

DECLARO QUE TODA LA INFORMACION ENTREGADA EN ESTE ACTO ES FIDEDIGNA.
CON ESTA DECLARACION DESLIGO AL CEMENTERIO DE TODA RESPONSABILIDAD Y RECLAMO POSTERIOR,
TANTO EN LO REFERIDO A PARENTESCO CON EL PROPIETARIO, COMO LA UBICACION EN TERRENO.

NOMBRE:.....

RUT:.....TELEFONO:.....

DIRECCION:.....

CORREO ELECTRONICO:.....

FIRMA.....

ANEXO N° 02: AUTORIZACION DE SEPULTACION



AUTORIZACION DE SEPULTACION

FECHA:..... BOLETA N°.....

I. DATOS DEL PROPIETARIO

NOMBRE.....

LIBRO N°..... FOLIO N°.....

PATIO N°..... FILA N°..... M2..... CONSTRUIDA.....

CANTIDAD SEPULTACIONES ANTERIORES.....

I. INFORMACIÓN DE QUIEN(ES) AUTORIZA(N) EL TRAMITE

RELACION CON SEPULTURA	PROPIETARIO	SELECCIONAR	CANTIDAD
	FAMILIAR MAS DIRECTO	<input type="checkbox"/>	
	FAMILIARES MAS DIRECTOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RUT.....	FONO.....		PARENTESCO.....
RUT.....	FONO.....		PARENTESCO.....
RUT.....	FONO.....		PARENTESCO.....
RUT.....	FONO.....		PARENTESCO.....
RUT.....	FONO.....		PARENTESCO.....

DIRECCION DE QUIEN REALIZA TRAMITE (1):
.....

Como propietario (a) de la sepultura ubicada en el
Patio..... fila..... sepultura.....
inscrita en el Libro Registro de propiedades N°..... folio....., del
Cementerio General Municipal de Temuco autorizo la sepultación de don
(a)..... de parentesco.....

Para constancia firmo.

ANEXO N° 03: AUTORIZACION DE PRUEBA DE SEPULTURA



AUTORIZACION PRUEBA DE SEPULTURAS

FECHA:..... BOLETA N°.....

1. DATOS DEL PROPIETARIO

NOMBRE.....
LIBRO N°..... FOLIO N°.....
PATIO N°..... FILA N°..... M2..... CONSTRUIDA.....
CANTIDAD SEPULTACIONES ANTERIORES.....

2. DATOS DE QUIEN AUTORIZA EL TRAMITE

NOMBRE.....
RUT..... FONO..... PARENTESCO.....
CORREO ELECTRONICO.....
DIRECCION.....

3. UBICACIÓN SEPULTURA

RESPONSABLE DE UBICACIÓN.....
RESPONSABLE DE PRUEBA.....


4. RESULTADO PRUEBA

EXISTE CAPACIDAD	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES.....		

NOMBRE Y FIRMA
RESPONSABLE UBICACIÓN

NOMBRE Y FIRMA
QUIEN AUTORIZA EL TRAMITE

ANEXO N° 04: AUTORIZACION DE SEPULTACION PARQUE MONTEVERDE



**Cementerio Parque
Monte Verde**
Cementerio General de Temuco

AUTORIZACIÓN DE SEPULTACIÓN N° _____

Fecha: N° de orden:

DATOS DEL PROPIETARIO

Nombre: _____
RUT: _____
Dirección: _____
Teléfono de contacto: _____

DATOS DEL INHUMADO


Nombre: _____
RUT: _____
Fecha de Fallecimiento: _____ Lugar: _____
Fecha de Sepultación: _____ Hora de Sepultación: _____

Patio: _____ N° Sepultura: _____ Nivel: _____
N° de Contrato: _____ Fecha de contrato: _____
N° de Certificado Médico: _____ N° Autorización de sepultación: _____
Funeraria: _____ Fono: _____
Féretro normal: _____ Féretro sobremedida: _____
Ceremonia de sepultación: _____ Normal: _____ Especial: _____


OBSERVACIONES

Firma Titular Sepultura

Firma Administrador Cementerio



Temuco
MUNICIPALIDAD

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INHUMACIÓN DE RESTOS HUMANOS DEPARTAMENTO CEMENTERIO	Código: MT-C
		Revisión: 01
		Página 13 de 13
		Fecha: Junio 2022

ANEXO N° 05: INFORMATIVO SOBRE TRAMITE DE INHUMACION DE CADAVER, DIRIGIDO A USUARIOS

Municipalidad de Temuco

TRÁMITE DE INHUMACIÓN DE CADAVER

- El solicitante se presenta en la administración del Cementerio General a solicitar hora para la inhumación, acreditando con documentos la propiedad (si los tuviese) o entregando datos de las personas sepultadas en dicha sepultura para llegar a la inscripción de la propiedad.
- Una vez encontrada la Inscripción de la sepultura se verifica en terreno por el Jefe de Patio.
- Se debe verificar con carnet de identidad si la persona que se va a inhumar es el propietario de la sepultura, o de lo contrario, debe acreditarse un parentesco según lo indica el reglamento General de Cementerios.
- Una vez cumplido todo el proceso anterior se agenda la fecha y hora de inhumación.
- El solicitante realiza el pago por concepto de Derecho de Inhumación según la Ordenanza de Derechos Municipales.
- En la fecha y hora acordada se realiza el proceso de Inhumación por parte de los funcionarios del Cementerio General.

INFORMACIÓN

Dirección: Av. Balmaceda S/N
Fono: 452 973 801 - 452 973 803
E-Mail: cementerio@temuco.cl

