para exhumar será a los tres (3) años siguientes a la fecha de inhumación. Para mayores de siete (7) años de edad en adelante, el tiempo de exhumar será, a los cuatro (4) años siguientes a la fecha de inhumación.

**3.2** Si el fallecimiento fue por causa accidental, violenta o en estudio, debe contar con el permiso respectivo de la autoridad competente.

**3.3** En los casos en que la Fiscalía General de la Nación ordene la exhumación de un cuerpo para efectos de la investigación, o niegue su exhumación al vencimiento del contrato, el contratante queda obligado a cubrir todos los costos que demanden dichos actos y seguir cancelando el arrendamiento por el término que la Fiscalía General de la Nación, así lo determine.

**3.4** Para prestar este servicio se debe solicitar y confirmar al parque cementerio con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación y sujetarse a los días y horas establecida por La Ofrenda.

**3.5** Solo podrá solicitar la apertura o exhumación la persona solicitante del servicio, que a su vez es quien firmó la orden de inhumación y contrato de arrendamiento o cuando la autoridad competente lo requiera, o autorizar a otra persona, presentando documento autenticado para este fin.

**3.6** En caso de que haya vencimiento de términos en los plazos de exhumación y pasen 15 días sin que el solicitante del servicio informe o se presente para definir el destino de estos restos, perderá el derecho a decidir sobre estos, y lo podrá tomar una persona diferente. De no presentarse alguien, los restos pasarán a jardín común, en el tiempo que determine el Parque Cementerio.

**CREMACIONES**

**4.1** No podrán ser cremados los cuerpos o restos de personas fallecidas en forma accidental, violenta o en estudio, salvo presentación de una AUTORIZACIÓN emitida por la autoridad competente.

**4.2** La administración del parque cementerio permitirá el ingreso a las instalaciones del horno a tres (3) personas familiares de la persona fallecida, mayores de edad, previa aprobación de quien autoriza la cremación, quienes deberán seguir estrictamente todas las instrucciones y recomendaciones realizadas por los funcionarios del Parque Cementerio.

**4.3** La entrega de cenizas sólo se hará a la persona autorizada, previa presentación del CERTIFICADO DE CREMACIÓN, emitido por la administración del parque cementerio para lo cual tendrá el plazo de 30 días calendario, a partir de los cuales se pasarán a jardín común y no se responderá por el estado de las cenizas.

**4.4** El tiempo para la entrega posterior a la cremación dependerá de la capacidad operativa de La Ofrenda.

## CAPÍTULO 4
## PROHIBICIONES A TERCEROS DENTRO DE LOS PARQUES CEMENTERIOS

**1.1** Ventas ambulantes o fijas de flores, plantas, velas, comestibles, bebidas o cualquier otro tipo de elementos.

**1.2** Portar o ingerir bebidas alcohólicas, embriagantes o alucinógenas.

**1.3** Portar armas de fuego, corto-punzantes o cualquier otro elemento que ponga en riesgo la vida de las personas que visitan o utilizan los servicios del parque y a los empleados del parque cementerio.

**1.4** Arrojar basuras a los jardines, senderos, vías o cualquier otro lugar del parque. Se deben utilizar los recipientes destinados para tal fin.

**1.5** Sólo se permitirán animales domésticos siempre y cuando permanezcan bajo el cuidado y responsabilidad de sus propietarios y se cumpla con todas las normas establecidas para el porte de mascotas, como llevar pala para recoger excrementos, bozal según la raza, no serán permitidos en las edificaciones.

**1.6** Ningún árbol, arbusto o planta podrá ser removido o podados.

**1.7** Los vehículos sólo podrán desplazarse por las vías internas a una velocidad no superior a los veinte (20 KPH) y siempre lo harán de acuerdo a la demarcación.

**1.8** En los parques cementerios no se permitirá cobro por parqueadero, o por cuidado de vehículos y no se hará responsable ni por estos ni los elementos a su interior.

**1.9** No se permitirá mantenimiento de productos por personal no autorizado por La Ofrenda S.A.

**1.10** Los Parques Cementerios de La Ofrenda S.A., darán cumplimiento a cabalidad del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana de la Policía Nacional.

La Ofrenda®
PROTECCIÓN PARA VIVIR TRANQUILO


**Pereira:**
Kilómetro 7 Vía Pereira- Armenia Tel: (6) 338 81 21 (6) 338 86 38

**Dosquebradas:**
Calle 44 F N. 26-02 Parte alta Los Molinos Tel: (6) 322 54 11
(6) 323 14 91 (6) 340 00 70

**Cartago:**
Cra. 1 N.° 51-17 Tel: (2) 210 20 66

**Quindío:**
kilómetro 4 Vía Armenia - Calarcá Tel: (6) 742 29 66.

Línea gratuita nacional:
**01 8000 18 08 28**

www.laofrenda.com.co


# REGLAMENTO INTERNO DE PARQUES CEMENTERIOS LA OFRENDA

La Ofrenda®
PROTECCIÓN PARA VIVIR TRANQUILO

"La Ofrenda S.A." NIT 816.005.473-3 y los propietarios, visitantes, arrendatarios, promitentes compradores, usuarios, proveedores, funcionarios o con quien tenga alguna vinculación con los Parques Cementerios La Ofrenda, acuerdan sujetarse al presente Reglamento Interno para establecer las normas y principios que rigen las relaciones de una buena convivencia social, el cuidado de la estética y la seguridad para todos. Este reglamento hace parte de los contratos individuales celebrados o que se celebren entre los anteriormente mencionados, y estará sujeto a las siguientes normas:

## CAPÍTULO 1
## 1.PRINCIPIOS GENERALES

El objetivo de este reglamento es procurar que se preserve un sitio digno para la memoria de las personas que se encuentran inhumadas en nuestros parques cementerios, sus familiares, amigos, visitantes, propietarios, arrendatarios, promitentes compradores, proveedores, funcionarios o quien tenga alguna vinculación con los Parques Cementerios La Ofrenda.

**1.1.** En consecuencia, no se tolerará diferencias o discriminación, frente a nacionalidad, genero, creencia, raza, religión, clase o nivel social al interior de los parques cementerios.

**1.2.** El objetivo de los Parques Cementerios La Ofrenda es la custodia temporal o a perpetuidad de los cuerpos, restos o cenizas de seres humanos fallecidos.

**1.3.** Las ceremonias que se celebran dentro de los parques cementerios deben ajustarse a la Constitución, a las leyes de Colombia, a las buenas costumbres y al respeto que debe imperar al interior de nuestros parques cementerios, pero deben ser acordadas y autorizadas por la administración del respectivo parque cementerio.

1.4. Todos los actos de cremación, inhumación, exhumación, custodia de osarios, cenizarios, lotes, colocación o retiro de placas, siembra y mantenimiento de árboles, jardines, decoración, construcciones, monumentos, aseo, poda de la grama, mantenimiento de lote y cualquier modificación interna, estarán bajo la dirección, jurisdicción y control exclusivo de la administración del Parque Cementerio La Ofrenda.

**1.5.** El parque cementerio no se hace responsable:

**a.** Por omisiones, adulteraciones o equivocaciones contenidas en los documentos que le son entregados, para cualquier procedimiento o servicio.

**b.** En casos de fuerza mayor, caso fortuito o situaciones insuperables en el momento a consideración de la empresa que impidan el estricto cumplimiento de los servicios que se hayan ofrecido o de las órdenes o instrucciones que se hayan impartido. En estas circunstancias el administrador del Parque Cementerio La Ofrenda y los demás funcionarios pondrán todo su empeño por superarlos. De no lograrlo, se ofrecerán servicios similares de acuerdo a las capacidades de la compañía.

**c.** Por calamidad pública, asonada, motín, huelga, guerra, terrorismo, sedición, catástrofes naturales, epidemias, pandemias o por las consecuencias que surjan de estos o de actos administrativos o de autoridad cuya ejecución haya impedido el cumplimiento de lo pactado o daño que esto genere.

**d.** Por la pérdida o robo de elementos tales como fotografías, juguetes, flores, bases, medallas, velones, camándulas, artículos personales y cualquier otro de valor que hayan sido declarados o no dentro del parque cementerio La Ofrenda.

**1.6** Queda prohibido a todo el personal recibir propinas o gratificaciones de terceros por servicios prestados en el Parque Cementerio La Ofrenda.

**1.7** La Ofrenda no se hará responsable por la identidad de personas inhumadas, ya que se presume que los documentos presentados son auténticos y expedidos por la autoridad competente. Toda responsabilidad por suplantación recaerá sobre la persona que solicitó el servicio y/o presentó los documentos.

**1.8** Con el propósito de garantizar la armonía y uniformidad del parque cementerio, no se permite colocar flores artificiales, cruces, esculturas, estatuas, fotografías, floreros, estampas, bases en madera, bases fijas en ningún material, carpas fijas o temporales que no sean de propiedad de la empresa, sillas fijas, ningún elemento decorativo, hacer zanjas en el terreno, y ninguna otra que no esté autorizada por la administración del parque cementerio. Los elementos que no estén autorizados serán retirados por la administración del parque cementerio sin previo aviso y sin hacerse responsable de la custodia de los mismos.

**1.9** Se podrá colocar de forma provisional flores naturales, bases metálicas removibles que no permitan depósito de agua, ubicadas a una altura máxima de diez (10) centímetros sobre la grama, cuando comiencen a presentar mal estado serán removidas por los empleados del parque cementerio. En ningún momento la empresa se hará responsable por éstos o elementos dejados allí.

## 2. DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PRESTADOS DENTRO DE LOS PARQUES CEMENTERIOS DE LA OFRENDA

Productos de parque cementerio: Lote Sencillo - Lote Doble - Osario en Jardín - Osario en Bloque - Mausoleo - Cenizario en Bloque - Cenizario en Capilla - Jardín de Cenizas - Cenizario de Árbol, entre otros.

Servicios de parque cementerio: Certificado de Cremación de Cuerpo - Certificado de Cremación de Restos - Certificados de Servicios Exequiales - Exhumación, Apertura y Cierre de productos - Prórroga Lote - Excedente de Lote - Epitafio - Mantenimiento Placa - Traslado de Restos, y otros servicios relacionados.

**2.1. PARQUE CEMENTERIO:** Es un campo santo en un espacio abierto, rodeado de naturaleza con terrenos destinados a la inhumación, cremación y custodia de cuerpos, restos o cenizas de seres humanos fallecidos y a la conmemoración de su recuerdo, diseñado para la comodidad y tranquilidad de sus visitantes.

**2.2. JARDÍN:** Terreno o sector que contiene uno o varios productos de los descritos a continuación, delimitados por vías vehiculares o peatonales.

**2.3. LOTE SENCILLO:** Cavidad bajo tierra, encofrada en cemento para la inhumación de un (1) cuerpo humano por el período de tiempo acordado en el contrato.

**2.4. LOTE DOBLE:** Dos cavidades bajo tierra, una sobre otra (en profundidad), encofradas en cemento para la inhumación de dos cuerpos humanos, en la misma área, separados por una placa, por el período de tiempo acordado en el contrato.

**2.5. OSARIO EN JARDÍN:** Cavidad bajo tierra, encofrada en cemento para la inhumación de restos humanos, el cual es a perpetuidad.

**2.6. OSARIO EN BLOQUE:** Es un espacio en bóveda sobre la superficie de la tierra, encofrado en cemento para la inhumación de restos humanos, el cual es a perpetuidad.

**2.7. MAUSOLEO:** Conjunto de lotes sencillos y osarios en jardín con encerramiento y placa familiar. Estos pueden variar de tamaño, capacidad y contenido de acuerdo a la negociación.

**2.8. CENIZARIO EN BLOQUE:** Es una cavidad en bóveda sobre superficie de tierra, encofrado en cemento para la inhumación de cenizas de seres humanos, el cual es a perpetuidad.

**2.9. CENIZARIO EN CAPILLA:** Es un espacio en bóveda encofrado en madera dentro de la capilla para la inhumación de cenizas de seres humanos. Estos pueden variar de tamaño y capacidad, dependiendo del Parque Cementerio.

**2.10. JARDÍN DE CENIZAS:** Cavidad bajo tierra, encofrado de forma cilíndrica para la inhumación de cenizas de seres humanos, con capacidad de 5 espacios, uno sobre otro, que se adquieren de forma individual o completa. Este producto es a perpetuidad.

**2.1.1. ÁRBOL DE CENIZAS:** Cavidad en bóveda, sobre superficie de tierra, encofrado en cemento para la inhumación de cenizas de seres humanos, y alrededor de un árbol principal. Este producto es a perpetuidad.

**2.12. CERTIFICADO DE CREMACIÓN DE CUERPO:** Documento que certifica el derecho al servicio de cremación de un cuerpo humano completo o hasta tres restos humanos al tiempo, quedando unidas las cenizas, en cualquiera de sus formas siempre se brindará un solo servicio de cremación y nunca se realizará de forma parcial. Puede utilizarse en el momento en que se requiera a partir de la totalidad de su pago y este servicio se dará exclusivamente por presentación de título.

**2.13. CERTIFICADO DE CREMACIÓN DE RESTOS:** Documento que certifica el derecho al servicio de cremación de los restos humanos de una sola persona, para utilizarse en el momento en que se requiera a partir de la totalidad de su pago, este servicio se dará exclusivamente por la solicitud de alguno de los dos promitentes compradores.

**2.14. CERTIFICADOS DE SERVICIOS EXEQUIALES:** Servicio representado a través de un título que certifica el derecho de recibir en especie, servicios de tipo Exequial, de acuerdo al certificado escogido. La descripción de este servicio se encontrará en el título que se entrega una vez se cancele el valor total del mismo. Se adquiere de dos formas: 1) Transferible: para la persona fallecida que designe el portador. 2) Intransferible: A nombre de una persona, para ser utilizado en el momento de su fallecimiento y pasados 7 días después de estar cancelado en su totalidad.

**2.15. INHUMACIÓN:** Servicio adquirido para guardar en lote, osario o cenizarios, cuerpos, restos o cenizas de un ser humano, con previo presentación de documentos requeridos por la autoridad competente.

**2.16. EXHUMACIÓN:** Servicio para extraer los restos que se encuentren inhumados, ya sea Exhumación de Restos del lote, osario y de Jardín Común, presentando la documentación requerida por la autoridad competente. Estos servicios tienen costos diferentes.

**2.17. APERTURA Y CIERRE:** Servicio para abrir y cerrar un lote, osario o cenizario en caso de inhumar o exhumar cuerpos, restos o cenizas de seres humanos; cada servicio tiene un valor diferente.

**2.18. PRÓRROGA LOTE:** Espacio de tiempo que se adquiere para prolongar el tiempo de inhumación de unos restos humanos una vez terminado el tiempo inicial pactado.

**2.19. EXCEDENTE DE LOTE:** Servicio que se adquiere para una mejor ubicación de lote a la que se tiene derecho a través del plan o certificado que posee.

**2.20. EPITAFIO:** Grabación de leyenda en la placa conmemorativa, la cual tiene valor por cada letra.

**2.21. PLACA CONMEMORATIVA:** Marcación de la placa en mármol con los datos de la familia o la persona allí inhumada.

2.22. MANTENIMIENTO PLACA: Servicio para retocar la placa conmemorativa que incluye el servicio de limpiar, desmanchar, brillar y pintar las letras.

**2.23. TRASLADO DE RESTOS:** Servicio mediante el cual se transportan restos mortales humanos en carroza funeraria, el costo varía de acuerdo al kilometraje de este.

## CAPÍTULO 2

Los propietarios, visitantes, arrendatarios, promitentes compradores, usuarios, proveedores, funcionarios o con quien tenga alguna vinculación con los parques Cementerios La Ofrenda cumplirán con los siguientes derechos, deberes y obligaciones.

**DERECHOS**

**1.1** A utilizar el o los producto(s) o servicio(s) que adquirió de forma permanente o temporal de acuerdo a lo contratado.

**1.2** Participación de las misas dominicales, campales y de aniversario que celebren los parques cementerios de acuerdo a lo programado por La Ofrenda.

**1.3** Servicios de custodia de restos mortales de seres humanos y mantenimiento de las instalaciones de los parques cementerios.

**1.4** El derecho de propiedad de los productos se hará constar en título de propiedad a nombre de el o los promitente(s) comprador(es). En caso de fallecimiento del o los promitente (s) comprador(es) o propietario(s), pasarán los derechos a los herederos que por ley les correspondan.

**1.5** Placa conmemorativa uniforme de acuerdo al producto adquirido, grabada con el nombre de la familia o de la persona cuyos restos reposan allí, información que será brindado por el propietario o arrendatario de dicho producto, al momento de la utilización. El costo de la corrección de errores que se cometan en el grabado de las placas, ocasionados por información errada o marcaciones adicionales, serán canceladas por el propietario o arrendatario.

**1.6** Al momento de utilizar el o los producto(s), la administración suministrará el personal y el equipo requerido para la apertura, adecuación, depósito y cierre; este servicio será cobrado según lo contratado entre las partes a las tarifas vigentes al momento de la solicitud del servicio.

**1.7** El adquirente de un mausoleo tendrá derecho a delimitación con setos de plantas ornamentales o muro de piedra o colocación de una reja a la entrada.

**1.8** Asesoría y acompañamiento sobre los productos o servicios prestados por la empresa, dentro de nuestras sedes.

**1.9** En caso de tener una petición, queja, reclamo o sugerencia, podrá presentarla ante La Ofrenda mediante el formato de PQRS, en cualquiera de nuestras sedes.

DEBERES

**2.1** Todos los promitentes comparadores, propietarios, arrendatarios y herederos están en la obligación de mantener actualizada la base de datos, que facilite su contacto.

**2.2** Realizar el proceso de exhumación una vez cumplido los plazos acordados en el momento de la inhumación; éste tendrá un valor que debe pagarse conforme a tarifas vigentes en el momento de la solicitud del servicio de exhumación.

**2.4** Velar por el buen uso y preservar en buen estado los productos adquiridos, así como las instalaciones, jardines y demás zonas de los parques cementerios, además del buen nombre de la empresa.

**2.5** Informar toda transferencia o cesión de productos y servicios cumpliendo con los siguientes requisitos:

**2.5.1** La Ofrenda, se reserva el derecho de admisión para la cesión, a personas naturales o jurídicas.

**2.5.2** La solicitud de transferencia debe constar por escrito en documento de cesión establecido por La Ofrenda.

**2.5.3** Cancelar el precio que por cesión fije La Ofrenda S.A., ajustándose a las tarifas vigentes al momento de la solicitud; exceptuando traspaso por fallecimiento del inscrito principal.

**2.5.4** No se aceptarán dos cesiones de propiedades a favor de una misma persona natural o jurídica.

**2.5.5** Cuando fallezcan el o los promitentes compradores se debe realizar el respectivo proceso de traspaso por fallecimiento establecido por La Ofrenda, adjuntando la documentación requerida por parte de los beneficiarios por ley, con el fin de poder hacer uso de los productos o servicios heredados.

**OBLIGACIONES**

**3.1** Para la ocupación de los productos de parque cementerio debe haberse cancelado el valor de la inversión total. Si el adquirente requiere ocupar antes, deberá haber cancelado como mínimo el cincuenta por ciento (50%) del valor de la inversión total, y estar al día en los pagos de las cuotas pactadas al momento de su utilización.

**3.2** Para la utilización de los servicios del parque cementerio debe estar cancelado el valor de la inversión total.

**3.3** La utilización de cualquiera de los productos y servicios debe ser solicitada exclusivamente por el propietario, promitente comprador o arrendatario; en caso de no estar presente, deberá enviar una autorización autenticada, si este falleció, lo autorizará uno de sus herederos forzosos, por una única vez, hasta que realice el traspaso por fallecimiento.

**3.4** Bajo ninguna circunstancia se permite modificación, construcción, adición o siembra dentro de los parques cementerios sin previa autorización de la gerencia general de La Ofrenda S.A.

**3.5** Por ningún motivo se podrá subdividir, alquilar o variar las características del producto o servicio del parque cementerio.

**3.6** Cuando se presenta algún incumplimiento en los pagos o plazos de tiempo de inhumación pactados o productos adquiridos, se enviará comunicación informado del traslado de los restos a jardín común, a la dirección inicial entregada en el momento de la toma del servicio.

**3.7** La venta, cesión, alquiler, préstamo, permuta de productos o servicios de La Ofrenda a empresas funerarias, propietarias de otros cementerios, mutuales, aseguradoras o afines, solo se podrá realizar con autorización previa de la Gerencia General de La Ofrenda S.A.

**3.8** Los avisos o notificaciones que se envíen a la última dirección registrada en la base de datos de la empresa, se considerará como suficiente notificación para los efectos legales.

**3.9** La Ofrenda no autoriza utilizar su marca, nombre, productos o servicios para comercialización, beneficio o cualquier usufructo que derive de pagos en dinero o especie a terceros.

**3.10** El propietario, promitente comprador o arrendatario no tendrá ningún derecho sobre los edificios y demás dependencias del parque, tales como oficinas, equipo, muebles, enseres, y otros elementos. Su derecho se limita al área adquirida, según consta en la promesa de venta, contrato de oferta, título, contrato de arrendamiento o contrato de adición necesidad inmediata.

**3.11** El uso de los productos o servicios estará limitado a la definición y descripción contenida en el capítulo I de este reglamento.

**3.12** El personal que trabaja en los parques cementerios de La Ofrenda S.A., laboran bajo las instrucciones y tareas entregadas por el Administrador de dicho Parque Cementerio.

**3.13** Todos los propietarios, promitentes compradores o arrendatarios, son responsables por el cuidado de sus pertenencias personales, de sus vehículos y demás objetos personales que ingresen a los parques cementerios.

## CAPÍTULO 3
## CONDICIONES GENERALES PARA INHUMACIÓN, EXHUMACIÓN Y CREMACIÓN

**1.1** Para llevar a cabo este proceso, la familia o solicitante del servicio deberá estar al día con todos los pagos, diligenciar y presentar los documentos exigidos por la ley y por La Ofrenda.

**1.2** La Ofrenda no se hará responsable por demoras en los procesos que se derivan en tardanza en la solicitud y confirmación de pagos o cuando no se haya cumplido con las disposiciones legales vigentes.

**INHUMACIONES**

2.1 Para prestar este servicio debe solicitarse y confirmarse al parque cementerio con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación.

**EXHUMACIONES**

**3.1** El proceso de exhumación se podrá llevar a cabo, una vez se cumplan los tiempos mínimos de inhumación establecidos, los cuales son: para menores de siete (7) años de edad, el tiempo