



REGLAMENTO DE CAPILLAS ALTAMIRA RL-FN-03

Índice

TITULO I.....	3
GENERALIDAD.....	3
TITULO II.....	3
ADMINISTRACIÓN.....	3
TITULO III.....	4
SOBRE LOS SERVICIOS.....	4
TITULO IV.....	5
DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS.....	5
TITULO V.....	9
SANCIONES Y PROHIBICIONES.....	9
TITULO VI.....	10
SOBRE LOS CONTRATOS.....	10
TITULO VII.....	11
DISPOSICIONES GENERALES.....	11
TITULO VIII.....	12
DE HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO.....	12
TITULO IX.....	12
TARIFAS POR CARGOS DE FUNERARIA.....	12
TITULO X.....	12
MODIFICACIÓN Y VIGENCIA DEL REGLAMENTO.....	12

TITULO I GENERALIDAD

Artículo N° 1

Capillas Altamira se encuentra ubicada en Boulevard José Antonio Rodríguez Porth, kilómetro cinco y medio, en las instalaciones de Cementerio La Resurrección, en la ciudad de San Salvador, en la República de El Salvador. Se rige por las disposiciones que aquí se establecen, por las Normas y Reglamentos del Ministerio de Salud, Ley General de Cementerios, así como también por todas las leyes y reglamentos que le sean aplicables.

Artículo N° 2

Capillas Altamira es propiedad de CAPILLAS ALTAMIRA S.A. de C.V. empresa privada cuya misión es la prestación de servicios, por medio de un equipo multidisciplinario, comprometidos con la eficiente administración de los recursos, con calidez y profesionalismo; garantizando la tranquilidad de las familias salvadoreñas para brindar un homenaje de amor a sus seres queridos.

Artículo N° 3

El presente reglamento tiene como objeto establecer las normas que regulan el orden y funcionamiento de Capillas Altamira, que en lo sucesivo de este documento será identificada como “la funeraria”.

Artículo N° 4

El presente reglamento es obligatorio en su cumplimiento a todos los visitantes de la Funeraria.

El presente reglamento será considerado como parte integrante de cada contrato de servicios que se suscriba con Capillas Altamira, S.A. de C.V. y en consecuencia de obligatorio cumplimiento.

TITULO II ADMINISTRACIÓN

Artículo N° 5

La Funeraria funciona bajo la dirección y responsabilidad del jefe de funeraria quien ha sido nombrado por la Administración Superior de Capillas Altamira, S.A. de C.V. o por quien tenga la responsabilidad de administración y funcionamiento, el cual se sujetará en el cumplimiento de sus obligaciones a las instrucciones que reciba y a las disposiciones legales y reglamentarias señaladas en el artículo.

TITULO III SOBRE LOS SERVICIOS

Artículo N° 6

La Funeraria prestará los servicios conforme a las obligaciones establecidas en cada uno de los contratos firmados y en especial conforme a los servicios adquiridos, los cuales pueden ser:

1. Servicio Funerario en Capilla.
2. Servicio Funerario a Domicilio.
3. Servicio de Cremación.
4. Venta de Servicios y Productos Complementarios.
5. Venta de Servicios y Productos Adicionales.
6. Otros Servicios Funerarios.

Artículo N° 7

Para los efectos del presente reglamento se entenderá por los servicios mencionados en el artículo anterior, lo siguiente:

- **Servicio Funerario en capilla:** Conjunto de actividades o servicios que se realizan en las salas de velación de la Funeraria previamente a la inhumación o Cremación.
- **Servicio Funerario a domicilio:** Servicio de velación prestado en el domicilio designado por el cliente.
- **Servicio de Cremación:** Actividad por medio de la cual un cuerpo se reduce a cenizas.
- **Servicios y Productos Complementarios:** Aquellos productos y servicios que sean solicitados por el cliente para complementar el servicio adquirido previamente, ejemplo: Complemento de embalsamado.
- **Servicios y Productos Adicionales:** Son todos aquellos servicios que se adquieren como un extra a un servicio(contrato) adquirido por un usuario, como, por ejemplo: Noche adicional, kilometrajes, cámara refrigerante, Mejoramiento de Ataúd, refrigerios adicionales, recuerdos adicionales, joyería, etc.
- **Servicio de venta en Emergencia:** Servicio o producto comprado cuando ya ha sucedido el fallecimiento.
- **Servicio de venta en Prenecesidad:** Servicio o producto comprado cuando no ha sucedido el fallecimiento.

TITULO IV DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS

Artículo N° 8

La funeraria brindará los siguientes tipos de Servicio Funerario en Capilla:

A. Servicio Funerario Plata; el cual incluye los siguientes productos y servicios:

- a. Acompañamiento de Unidad de Bienestar Esperanza.
- b. Velación 24 horas en una de nuestras capillas.
- c. Sala de descanso.
- d. Sala de Meditación.
- e. Kit de limpieza personal.
- f. Ataúd a escoger dentro de la categoría Plata.
- g. Preparación químico-estética para 24 horas.
- h. Traslado de cuerpo dentro de los municipios de san salvador.
- i. Vehículo fúnebre.
- j. Gestión de trámites legales.
- k. 75 tarjetas de agradecimiento.
- l. Servicio de agua y café ilimitado.
- m. Refrigerio para 100 personas.
- n. Desayuno para dos personas.
- o. 2 pines memoriales.
- p. Consomé.
- q. Wi-fi
- r. Servicio Multimedia.
- s. Obituario virtual Memorias de Vida.

B. Servicio Funerario Oro; el cual incluye los siguientes productos y servicios:

- a. Retiro de fallecido dentro del área Metropolitana.
- b. Velación 24 horas en una de nuestras capillas.
- c. Sala de descanso.
- d. Sala de meditación.
- e. Kit de limpieza personal.
- f. 4 pines memoriales.
- g. Ataúd a escoger dentro de la categoría Oro.
- h. Preparación química-estética para 24 horas.
- i. Vehículo fúnebre.
- j. Gestión de trámites legales.
- k. 100 tarjetas de agradecimiento.
- l. 150 refrigerios.
- m. Desayunos para dos personas.
- n. Servicio de agua y café ilimitado.
- o. Consomé.
- p. Wi-fi.
- q. Obituario virtual Memorias de Vida.
- r. Uso de equipo Multimedia.
- s. Acompañamiento de Unidad de Bienestar Esperanza.

C. Servicio funerario Diamante, el cual incluye los siguientes productos y servicios:

- a. Retiro de fallecido.
- b. Velación hasta 36 horas en una de nuestras capillas.
- c. Sala de descanso.
- d. Sala de Meditación.
- e. Kit de limpieza personal.
- f. Ataúd a escoger dentro de la línea Diamante.
- g. Preparación química-estética.
- h. Embalsamado.
- i. Vehículo fúnebre.
- j. Gestión en trámites legales.
- k. 200 tarjetas de agradecimiento.
- l. 6 pines Memoriales.
- m. Servicios de agua y de café ilimitado.
- n. 200 refrigerios.
- o. Desayuno para cuatro personas.
- p. Consomé para media noche.
- q. 50 vasos de chocolate.
- r. Transporte de 12 personas para acompañar el cortejo fúnebre.
- s. Obituario virtual Memorias de Vida.
- t. Una persona de servicio en capilla durante 12 horas.
- u. Wi-fi.
- v. Uso de equipo multimedia.
- w. Acompañamiento de Unidad de Bienestar Emocional Esperanza.

D. Servicio Funerario Rubí, el cual incluye los siguientes productos y servicios:

- a. Retiro de fallecido.
- b. Sala de descanso.
- c. Sala de meditación.
- d. Kit de limpieza personal.
- e. Alquiler de Ataúd monarca.
- f. Preparación química-estética para 24 horas.
- g. 24 horas de velación.
- h. Vehículo fúnebre.
- i. Gestión en trámites legales.
- j. 50 recuerdos.
- k. 2 pines memoriales.
- l. Servicio de agua y café ilimitado.
- m. Refrigerio para 50 personas.
- n. Consomé.
- o. Uso de equipo Multimedia.

- p. Wi-fi.
- q. Obituario Virtual Memorias de Vida.
- r. Proceso de Cremación.
- s. Urna de madera.
- t. Acompañamiento de Unidad de Bienestar Emocional Esperanza.

E. Servicio Funerario Estrella incluye lo siguiente:

- a. Retiro de cuerpo en el área metropolitana.
- b. Preparación química- estética.
- c. Ataúd Angelical.
- d. 24 horas de Servicio.
- e. Velación 24 horas en una de nuestras capillas.
- f. Acompañamiento de Unidad de Bienestar Emocional Esperanza.
- g. Café, Agua ilimitada.
- h. 50 té.
- i. 100 refrigerio.
- j. Consomé para media noche.
- k. 2 desayunos
- l. Wi-fi.
- m. Obituario Virtual Memorias de Vida.
- n. Gestión de Tramite Legales.
- o. Vehículo Fúnebre.
- p. 75 tarjetas de Agradecimiento.
- q. 2 pines Memoriales.
- r. Uso de equipo multimedia.
- s. Kit de higiene personal.
- t. Vehículo fúnebre.
- u. Sala de meditación.
- v. Sala de descanso.

F. Servicio Noche de Velación Capillas Altamira incluye lo siguiente:
(Aplica para cuerpo presente y cenizas)

- a. 24 horas de Velación en una de nuestras capillas.
- b. Acompañamiento de Unidad de Bienestar Emocional Esperanza.
- c. Café, Agua ilimitado.
- d. 50 té.
- e. 100 refrigerio.
- f. Consomé para media noche.
- g. 2 desayuno.
- h. Wi-fi.
- i. Obituario Virtual Memoria de Vida.

- j. Gestión de Trámite Legales.
- k. Vehículo Fúnebre.
- l. 50 tarjetas de Agradecimiento.
- m. Uso de equipo multimedia.
- n. Kit de higiene personal.
- o. Sala de meditación.
- p. Sala de descanso de descanso.

G. Servicio de Velación y Extranjería Capilla Altamira incluye lo siguiente:

- a. Traslado de restos desde el aeropuerto.
- b. 24 horas de Velación en una de nuestras capillas.
- c. Acompañamiento de Unidad de Bienestar Emocional Esperanza.
- d. Café, Agua ilimitado.
- e. 50 té.
- f. 100 refrigerio.
- g. Consomé para media noche.
- h. 2 desayuno.
- i. Wi-fi.
- j. Obituario Virtual Memoria de Vida.
- k. Gestión de Trámite Legales.
- l. Vehículo Fúnebre.
- m. 50 tarjetas de Agradecimiento.
- n. Uso de equipo multimedia.
- o. Kit de higiene personal.
- p. Sala de meditación.
- q. Sala de descanso de descanso.

H. Servicio Zafiro:

- a. Velación 24 Horas.
- b. Capilla de Velación.
- c. Acompañamiento unidad Bienestar Emocional.
- d. Servicio de Agua y café.
- e. Ronda de consomé.
- f. Wi-fi.
- g. Obituario Virtual.
- h. Kit de limpieza personal.
- i. Streaming.
- j. Gestión de trámites legales.
- k. Llamadas a nivel nacional.
- l. Consulta Legal vía teléfono.
- m. Sala de descanso.

- n. 50 tarjetas de agradecimiento.
- o. Refrigerio salado 25 personas.
- p. Refrigerio dulce 25 personas.

Si el servicio contratado no se encuentra detallado en el capítulo IV de este reglamento se prestará únicamente lo que el contrato describa tomando como base el Protocolo de Servicios.

TITULO V SANCIONES Y PROHIBICIONES

Artículo N° 9

Se prohíbe en las instalaciones de la Funeraria lo siguiente:

- A. Cualquier tipo de prestación de servicios por parte de terceros ajenos a la Funeraria, salvo que sea autorizado por escrito por el jefe de funeraria o el encargado de la prestación del servicio.
- B. El ingreso de niños menores de 12 años, salvo acompañados de una persona adulta.
- C. Producir ruidos o acciones que molesten la sensibilidad de los visitantes y el público en general.
- D. El consumo de alimentos en los pasillos de uso común.
- E. El consumo de bebidas alcohólicas.
- F. El consumo de tabaco, cigarro o cualquier dispositivo similar electrónico, según lo establecido en la ley para el control del tabaco.
- G. La portación de armas de fuego y corto punzantes.
- H. El daño de muebles, prendas y equipos, por razones de mal uso, ocasionará un recargo económico.
- I. El ingreso de mascotas, será permitido, solicitando al propietario cuidar del comportamiento, manteniendo el orden respectivo, para no interferir el espacio y privacidad de los demás servicios y a la vez evitar daños en muebles e instalaciones, que causaren costo económico al propietario de la mascota.
- J. No se permiten ventas ambulantes.
- K. Prohibida la permanencia dentro de los vehículos que se encuentren en los parqueos de la Funeraria.
- L. No se permite el ingreso de personal de entrega de comida a domicilio a las salas de velación.
- M. El parqueo es de uso exclusivo de clientes y visitantes de funeraria.

TITULO VI SOBRE LOS CONTRATOS

Artículo N° 10

Los pagos recibidos se imputarán, en su orden, a seguros en caso de existir, gastos, comisiones, intereses moratorios, intereses normales, más el respectivo IVA y el saldo si hubiere a capital.

Artículo N° 11

Los beneficiarios que se hayan establecido en el Contrato de servicios respectivo, podrán solicitar en cualquier momento los servicios que se hayan adquirido, ante la ausencia del titular o con autorización del mismo, si este se encontrara fuera del territorio del país o si hubiera fallecido, los beneficiarios inscritos pueden realizar la solicitud de uso.

Artículo N° 12

Si el adquirente de un servicio cae en mora, se obliga a pagar a la Funeraria en adición a la tasa de interés normal que estuviere vigente a la fecha en que ocurra la mora, un interés moratorio del 5% por ciento anual sobre el saldo de capital en mora. Si el pago se hiciere con cheque que careciere de fondos, se tendrá por no pagada la cuota y se le cargará además la comisión bancaria.

Artículo N° 13

Para utilizar un servicio con contrato activo el cliente debe cancelar o cubrir el costo del servicio a utilizar, si este estuviera cubierto con seguro de deuda deberá ingresar su solicitud de reintegro al departamento de atención al cliente y esperar resolución por parte de la aseguradora.

TITULO VII DISPOSICIONES GENERALES

Artículo N° 14

AREA METROPOLITANA

Para los efectos del presente contrato, se entenderá por área de cobertura 30 kilómetros a la redonda de las instalaciones de Capillas Altamira, S.A. de C.V. ubicada en Boulevard Antonio Rodriguez Porth km 5 ½, departamento de San Salvador.

Artículo N° 15

Si por cualquier razón no pudiera la Funeraria facilitar los servicios contratados dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud del servicio, la Funeraria brindará otras alternativas conforme a lo contratado.

En todo caso no habrá ningún pago extra por parte del usuario, salvo que éste solicite algún servicio no incluido en el contrato.

Artículo N° 16

CONDICIÓN PARA UTILIZAR LOS SERVICIOS.

Para poder hacer uso de un servicio funerario se deberá haber pagado en su totalidad el precio del servicio a utilizar, aún y cuando el plazo del contrato no esté vencido. Además, deberán haber transcurrido al menos CUARENTA Y OCHO HORAS contados a partir de la fecha de firma del Registro de Ventas.

Una vez solicitado un servicio, por El Cliente o sus beneficiarios, se entenderá que la Funeraria cumplirá con todas sus obligaciones de acuerdo a cada servicio contratado, aunque El Cliente o sus beneficiarios no hayan hecho uso de los mismos, pues en este caso la Funeraria reservó el espacio en sus instalaciones para ello, por lo que no habrá ningún tipo de reintegro.

Tampoco habrá ningún tipo de reintegro si el cliente no hace uso de algunos componentes o servicios incluidos en el contrato adquirido.

Artículo N° 17

CAMBIO O MODIFICACION DE BENEFICIARIOS.

El cliente puede agregar o modificar los beneficiarios detallados en el registro de ventas en cualquier momento, previo pago de los aranceles vigentes que más adelante se establecen.

En caso de fallecimiento del titular y el contrato continúa vigente, el nuevo titular será el primer beneficiario detallado en el registro de beneficiarios y así sucesivamente.

Los beneficiarios establecidos por un cliente no pueden nunca exceder de 4 y registrar como mínimo 1 beneficiario.

Artículo N° 18

Sugerencias, reclamos y solicitudes.

Toda solicitud, queja, reclamo y sugerencia deberá gestionarse exclusivamente a través de los canales de atención oficiales de la empresa, ingresando un ticket o por medio de Contac Center al número de teléfono **2121-6500**.

Artículo N° 19

En el caso que el cliente haya adquirido los servicios a plazos, éste podrá hacer abonos a capital en cualquier momento y sin ningún tipo de recargo, inclusive pagar el saldo total restante, en el cual no se incluirán los intereses no devengados.

TITULO VIII DE HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO

Artículo N° 20

La Funeraria funcionará todos los días del año y estará abierto al público 24 horas al día para la prestación de servicios. Todo pago lo deberá realizar el cliente en las cajas habilitadas en nuestras oficinas administrativas, en los horarios establecidos de lunes a viernes de 7:00 am - 4:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm, debiéndose hacer el pago en dólares de los Estados Unidos de América.

TITULO IX TARIFAS POR CARGOS DE FUNERARIA

Artículo N° 21

Las tarifas por cargos son las siguientes:

Cambio de titular	\$38.50
Cambio de Beneficiario	\$22.00
Cobro por gestión administrativa	\$22.00
Tarjeta ágil	\$5.00

TITULO X MODIFICACIÓN Y VIGENCIA DEL REGLAMENTO

Artículo N° 22

Tanto el presente Reglamento, como los valores anteriormente indicados, podrán ser modificados por la Administración de la Funeraria, previa autorización de la Junta Directiva.

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir del mes de junio del año 2026.