



LAS FLORES
FUNERALES Y CREMATORIO



**REGLAMENTO DE LAS FLORES
FUNERALES Y CREMATORIO
RL-FN-04**

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
DE LOS SERVICIOS DE CREMACIÓN.....	9
TITULO VI.....	11
SANCIONES Y PROHIBICIONES.....	11
TITULO VII.....	12
SOBRE LOS CONTRATOS.....	12
TITULO VIII.....	14
DISPOSICIONES GENERALES.....	14
TITULO IX.....	14
DE HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO.....	14
TITULO X.....	14
TARIFAS POR CARGOS DE FUNERARIA.....	14
TARIFAS CARGOS PARA LOS CONTRATOS AURA, ARMONIA Y ESENCIA.....	14
TITULO XI.....	15
MODIFICACIÓN Y VIGENCIA DEL REGLAMENTO.....	15

TITULO I GENERALIDAD

Artículo N° 1

Funeraria las Flores se encuentra ubicada en 21 Calle Poniente y 27 Avenida Norte No. 1507, 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

Funeraria las Flores es propiedad de Funerales Las Flores, 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 Funeraria Las Flores, 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 dolientes y sus acompañantes como a los visitantes de la Funeraria.
El presente reglamento será considerado como parte integrante de cada contrato de servicios que se suscriba con Funerales Las Flores, 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 Funerales Las Flores, 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 Exequial Tradicional; el cual incluye los siguientes productos y servicios:

- a. Un Ataúd de la línea Exequial.
- b. 50 refrigerios.
- c. 50 recuerdos.
- d. Uso de Capilla Las Orquídeas durante 24 horas.
- e. Preparación Química-Estética para 24 horas.
- f. Traslado de cuerpo dentro de los municipios de san salvador.

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

- a. Un Ataúd de la línea Preferencial;
- b. 50 refrigerios.
- c. 50 recuerdos.
- d. Uso de Capilla Las Rosas durante 24 horas.
- e. Preparación Química-Estética para 24 horas.
- f. Traslado de cuerpo dentro de los municipios de san salvador.
- g. Sala de descanso.
- h. Gestión de trámites legales en Alcaldías de San Salvador que permitan realizar el trámite a nuestro personal.
- i. Servicio de café y agua.
- j. Servicio de Wi-fi.
- k. Uso de Laptop y Proyector, previa coordinación.
- l. Servicio en Capilla o a Domicilio si el cliente así lo solicita.
- m. Kit de limpieza personal.
- n. Seguro de Deuda y Vida (si aplica).
- o. Vehículo Fúnebre.

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

- a. Un Ataúd de la Línea Especial.
- b. 125 refrigerios.
- c. 75 recuerdos.
- d. Desayuno para 2 personas.
- e. Uso de Capilla durante 24 horas.
- f. Preparación Química-Estética para 24 horas.
- g. Traslado de cuerpo dentro de los municipios de San Salvador.

- h. Sala de descanso.
- i. Gestión de trámites legales en Alcaldías de San Salvador que permitan realizar el trámite a nuestro personal.
- j. Servicio de café y agua.
- k. Servicio de consomé de media noche.
- l. Servicio de Wi-fi.
- m. Kit de limpieza personal.
- n. Seguro de Deuda y Vida (si aplica).
- o. Vehículo Fúnebre.

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

- a. Un ataúd de la línea Premium.
- b. 50 vasos de chocolate.
- c. 200 refrigerios.
- d. 100 recuerdos.
- e. Una persona de servicio dentro de capilla durante 12 horas.
- f. Vehículo para transportar hasta 12 personas hacia el cementerio.
- g. Desayuno para 4 personas.
- h. Uso de Capilla durante 24 horas.
- i. Preparación Química-Estética para 24 horas.
- j. Traslado de cuerpo dentro de los municipios de san salvador.
- k. Sala de descanso.
- l. Gestión de trámites legales.
- m. Servicio de café y agua.
- n. Servicio de consomé de media noche.
- o. Servicio de Wi-fi.
- p. Vehículo Fúnebre.

E. Servicio Funerario Repatriación de fallecidos (Extranjería) incluye lo siguiente:

- a. Traslado de fallecido desde el aeropuerto hacia el lugar de velación, en los municipios de San Salvador.
- b. Trámites Legales en Alcaldías de San Salvador que permitan realizar el trámite a nuestro personal.
- c. Noche de velación (24 horas).
- d. Cortejo fúnebre en los municipios de San Salvador.
- e. Servicio de Wi-fi.
- f. 50 porciones de pan dulce.
- g. 50 sobres de té.
- h. 50 recuerdos.

F. Servicio Aura personal.

- a. Ataúd categoría especial.
- b. Noche de velación – 24 Horas.
- c. Retiro de ser querido hasta 30km – para contratos adquiridos en previsión.
- d. Preparación química, física y cosmética para 24 horas.
- e. Gestión de trámites legales en alcaldía.
- f. Kit de recuerdos.
- g. Servicio de agua, te y cafés ilimitados.
- h. 24 bebidas enlatadas.
- i. 50Bocadillos dulces.
- j. 50 bocadillos salados.
- k. Cortejo a capilla o iglesia y posterior parque memorial hasta 30km.
- l. Homenaje de despedida.
- m. Detalle para homenaje del ser querido.
- n. 2 pines memoriales.
- o. Bienestar Emocional.
- p. 2 desayunos.
- q. Uso de habitaciones de descanso con baño privado.
- r. Kit de limpieza personal.
- s. Obituario virtual.
- t. Sala de velación de acuerdo a disponibilidad y tipo de servicio.
- u. Cumplimiento 100% de lo contratado.
- v. Asistencia Rescue.

G. Servicio Aura Universal.

- a. Ataúd categoría especial.
- b. Noche de velación – 24 Horas.
- c. Retiro de ser querido hasta 30km – para contratos adquiridos en previsión.
- d. Preparación química, física y cosmética para 24 horas.
- e. Gestión de trámites legales en alcaldía.
- f. Kit de recuerdos.
- g. Servicio de agua, te y cafés ilimitados.
- h. 24 bebidas enlatadas.
- i. 50Bocadillos dulces.
- j. 50 bocadillos salados.
- k. Cortejo a capilla o iglesia y posterior parque memorial hasta 30km.
- l. Homenaje de despedida.
- m. Detalle para homenaje del ser querido.
- n. 2 pines memoriales.
- o. Bienestar Emocional.
- p. 2 desayunos.

- q. Uso de habitaciones de descanso con baño privado.
- r. Kit de limpieza personal.
- s. Obituario virtual.
- t. Sala de velación de acuerdo a disponibilidad y tipo de servicio.
- u. Cumplimiento 100% de lo contratado.
- v. Asistencia Rescue.

H. Servicio Armonía personal.

- a. Ataúd categoría especial.
- b. Noche de velación – 24 Horas.
- c. Retiro de ser querido hasta 30km – para contratos adquiridos en previsión.
- d. Preparación química, física y cosmética para 24 horas.
- e. Gestión de trámites legales en alcaldía.
- f. Kit de recuerdos.
- g. Servicio de agua, te y cafés ilimitados.
- h. 50 panes.
- i. Cortejo a capilla o iglesia y posterior parque memorial hasta 30km.
- j. Homenaje de despedida.
- k. Bienestar Emocional.
- l. Obituario virtual.
- m. Sala de velación de acuerdo a disponibilidad y tipo de servicio.
- n. Cumplimiento 100% de lo contratado.
- o. Asistencia Rescue.

I. Servicio Armonía Universal.

- a. Ataúd categoría especial.
- b. Noche de velación – 24 Horas.
- c. Retiro de ser querido hasta 30km – para contratos adquiridos en previsión.
- d. Preparación química, física y cosmética para 24 horas.
- e. Gestión de trámites legales en alcaldía.
- f. Kit de recuerdos.
- g. Servicio de agua, te y cafés ilimitados.
- h. 50 panes.
- i. Cortejo a capilla o iglesia y posterior parque memorial hasta 30km.
- j. Homenaje de despedida.
- k. Bienestar Emocional.
- l. Obituario virtual.
- m. Sala de velación de acuerdo a disponibilidad y tipo de servicio.
- n. Cumplimiento 100% de lo contratado.
- o. Asistencia Rescue.

- J. Servicio Esencia domiciliar.
- a. Ataúd categoría básico.
- b. Retiro de ser querido hasta 30km – para contratos adquiridos en previsión.
- c. Preparación química, física y cosmética para 24 horas.
- d. Gestión de trámites legales en alcaldía.
- e. 50 panes.
- f. Cortejo a capilla o iglesia y posterior parque memorial hasta 30km.
- g. Bienestar Emocional.
- h. Obituario virtual.
- i. Cumplimiento 100% de lo contratado.

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 DE LOS SERVICIOS DE CREMACIÓN

Artículo N° 9

La Funeraria brindará los siguientes tipos de Servicios de Cremación:

1. Local

A. Servicio de Cremación sin urna:

- a. Cremación.
- b. Traslado de cuerpo dentro de los municipios de san salvador.
- c. Gestión de trámites de defunción
- d. 50 recuerdos.

A. Servicio de Cremación con Urna Tradicional:

- a. Cremación.
- b. Urna de Madera.
- c. Traslado de cuerpo dentro de los municipios de san salvador.
- d. Gestión de trámites de defunción.
- e. 50 recuerdos.

B. Servicio de Cremación Básico:

- a. Cremación.
- b. Urna de Madera.
- c. Cámara refrigerante para 24 horas.
- d. Traslado de cuerpo dentro de los municipios de san salvador.
- e. Gestión de trámites de defunción.
- f. 50 recuerdos.

C. Servicio de Cremación Especial:

- a. Cremación.
- b. Urna de Madera.
- c. Alquiler de Ataúd.
- d. Noche de Velación durante 24 horas.
- e. Preparación química para 24 horas.
- f. Traslado de cuerpo dentro de los municipios de san salvador.
- g. Gestión de trámites de defunción.
- h. 50 recuerdos.
- i. Rondas de café y agua.
- j. Refrigerio para 50 persona.
- k. Traslado de cuerpo de capilla hacia crematorio.

2. Cremación con Repatriación de Cenizas:

A. Servicio de Cremación:

- a. Cremación.
- b. Trámites legales para cremación y envío de cenizas al extranjero.
- c. Traslado de cuerpo dentro de los municipios de san salvador.
- d. Gestión de trámites de defunción.
- e. 50 recuerdos.

B. Servicio de Cremación con repatriación Urna Tradicional:

- a. Cremación.
- b. Trámites legales para cremación y envío de cenizas al extranjero
- c. Urna de Madera
- d. Traslado de cuerpo dentro de los municipios de san salvador.
- e. Gestión de trámites de defunción.
- f. 50 recuerdos.

C. Servicio de Cremación Básico con repatriación:

- a. Cremación.
- b. Trámites legales para cremación y envío de cenizas al extranjero.
- c. Urna de Madera.
- d. Cámara refrigerante para 72 horas.
- e. Traslado de cuerpo dentro de los municipios de san salvador.
- f. Gestión de trámites de defunción.
- g. 50 recuerdos.

- D. Servicio de Cremación Especial:
- a. Cremación.
 - b. Trámites legales para cremación y envío de cenizas al extranjero.
 - c. Urna de Madera.
 - d. Alquiler de Ataúd.
 - e. Noche de Velación durante 24 horas.
 - f. Embalsamado, preparación.
 - g. 48 horas en cámara refrigerante.
 - h. Traslado de cuerpo dentro de los municipios de san salvador.
 - i. Gestión de trámites de defunción.
 - j. 50 recuerdos.
 - k. Rondas de café y agua.
 - l. Refrigerio para 50 personas.
 - m. Traslado de cuerpo de capilla hacia crematorio.

Si el servicio contratado no se encuentra detallado en el presente título de este reglamento se prestará el servicio que se haya contratado en el contrato suscrito.

TITULO VI SANCIONES Y PROHIBICIONES

Artículo N° 10

Se prohíbe especialmente 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
- G. lo establecido en la ley para el control del tabaco.
- H. La portación de armas de fuego y corto punzantes.
- I. El daño de muebles, prendas y equipos, por razones de mal uso, ocasionará un recargo económico.
- J. 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.
- K. No se permiten ventas ambulantes.
- L. Se prohíbe la permanencia dentro de los vehículos que se encuentren en los parqueos.

M. No se permite el ingreso de personal de entrega de comida a domicilio a las salas de velación.

N. El parqueo es de uso exclusivo de clientes y visitantes de funeraria.

TITULO VII SOBRE LOS CONTRATOS

Artículo N° 11

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° 12

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° 13

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° 14

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

TITULO VIII DISPOSICIONES GENERALES

Artículo N° 15

AREA METROPOLITANA.

Se entenderá por área de cobertura 30 kilómetros a la redonda de las instalaciones de Funerales Las Flores, S.A. de C.V. ubicada en 21 calle poniente y 27 Avenida Norte, departamento de San Salvador.

Artículo N° 16

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° 17

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.

En caso que El Cliente necesite hacer uso de un servicio funerario antes del tiempo establecido según contrato, deberá de pagar a la Funeraria el valor correspondiente por uso anticipado del servicio.

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° 18

CAMBIO O MODIFICACION DE BENEFICIARIOS.

Para los contratos que incluyan beneficiarios El cliente puede agregar o modificarlos 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° 19

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° 20

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 IX DE HORARIOS DE FUNCIONAMIENTO

Artículo N° 21

La Funeraria funcionará todos los días del año y estará abierto al público 24 horas al día para la prestación de servicios y todo pago lo deberá realizar el cliente en las cajas habilitadas en nuestras instalaciones, en los horarios establecidos de lunes a viernes de 8:00 am – 12:30md como de 1:30 pm – 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm, debiéndose hacer el pago en dólares de los Estados Unidos de América.

TITULO X TARIFAS POR CARGOS DE FUNERARIA

Artículo N° 22

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

TARIFAS CARGOS PARA LOS CONTRATOS AURA, ARMONIA Y ESENCIA

Artículo N° 23

Contratos vendidos en pre necesidad, usado antes de 30 días, deberá pagar el valor del servicio en emergencia según lista vigente.

Los contratos con modalidad personal utilizados antes del tiempo mínimo establecido, deberán pagar el valor del servicio con modalidad universal para su uso inmediato.

En caso de que el titular desee ceder el servicio a un tercero dentro de la modalidad personal, deberá pagar previamente el monto correspondiente al servicio equivalente bajo modalidad universal en emergencia, conforme a tarifas vigentes y será permitida únicamente en el momento de la emergencia.



TITULO XI

MODIFICACIÓN Y VIGENCIA DEL REGLAMENTO

Artículo N° 24

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.