



Serenidad[®]

Donde la paz se convierte en memoria.

REGLAMENTO DEL USO DEL PANTEÓN DE CENIZAS



REGLAMENTO DEL USO DEL PANTEÓN DE CENIZAS

El presente reglamento tiene por finalidad complementar y normar el uso del espacio asignado mediante el documento denominado **"Título de Derecho de Uso en Panteón de Cenizas"**, entregado por Serenidad® en alianza con la parroquia correspondiente. Dicho documento acredita el compromiso adquirido por el titular para el uso exclusivo de un espacio funerario en el Panteón de Cenizas. Este reglamento establece los derechos, deberes, condiciones de uso, mantenimiento y resguardo del espacio, y será vinculante para el titular, su representante o cualquier persona autorizada para ejercer dicho derecho. Su cumplimiento asegura la adecuada convivencia espiritual, el respeto por la dignidad de los difuntos y el resguardo de la comunidad que acoge estas memorias. Cualquier aspecto no previsto en el Título de Derecho será resuelto conforme a las disposiciones aquí contenidas o las que en adelante dicte la autoridad competente.

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º: Naturaleza del recinto

El Panteón de Cenizas constituye un recinto funerario destinado a la conservación de cenizas de nuestros seres queridos, concebido como un espacio sagrado de recogimiento, espiritualidad y memoria. Su uso se enmarca en los principios de la fe católica y responde a un acompañamiento hacia las familias que buscan un lugar de oración y memoria para sus fallecidos.

Artículo 2º: Carácter espiritual y comunitario

Este recinto refuerza el compromiso de Serenidad® con un espacio comunitario donde el consuelo y la solidaridad se expresan de manera concreta. A través de la oración compartida y la memoria activa, se fortalece el lazo espiritual entre vivos y difuntos. Además, en concordancia con la enseñanza de la Iglesia, se da cumplimiento al llamado del Papa Francisco en la Instrucción *Ad resurgendum cum Christo* (2016), que indica que las cenizas deben conservarse en lugares sagrados, como signo de respeto, fe y comunión, evitando su dispersión o conservación en el hogar.

Artículo 3º: Ámbito de aplicación

El presente reglamento se aplica a todas las personas que posean, ejerzan, hereden o representen un derecho de uso sobre espacios ubicados en el Panteón de Cenizas de la región del Libertador Bernardo O'Higgins o en otros recintos administrados por Serenidad®, sin excepción.

TÍTULO II: DEL DERECHO DE USO

Artículo 4º: Constitución del derecho

El derecho de uso de un espacio se otorga mediante contrato formal emitido por Serenidad®, documentado en un **Título de Derecho de Uso**, el cual faculta a su titular o sucesores a conservar, por el período contratado, hasta el número de ánforas permitidas según la capacidad del módulo asignado.

Artículo 5º: Duración y carácter del derecho

El derecho de uso es personal, exclusivo y no implica propiedad sobre el inmueble ni sobre la estructura del columbario. Puede ser ejercido por el titular o, en su defecto, por el representante designado en el Título de Derecho. Este derecho tiene una duración de 10, 20 años o carácter perpetuo (equivalente a 99 años), según lo contratado, contados desde la fecha de activación del servicio, que ha de entenderse como la fecha de ingreso de la primera ánfora.

Artículo 6º: Ejercicio del derecho

El titular del derecho podrá disponer del uso conforme a las condiciones pactadas en vida o por sus herederos en caso de fallecimiento. Para ejercer el derecho será necesaria la presentación de los antecedentes requeridos junto a la aceptación del reglamento.

Artículo 7º: Restricciones y nulidad

No podrá ejercerse el derecho si el espacio se destina a fines distintos a los previstos, si no se respeta la capacidad del módulo o si se incumplen las condiciones contractuales.

TÍTULO III: DESTINATARIOS Y USO DEL ESPACIO

Artículo 8º: Personas autorizadas para uso

Únicamente se podrán conservar las cenizas de personas naturales en los espacios autorizados. No se admitirán restos materiales distintos a los provenientes de procesos de cremación debidamente certificados.

Artículo 9º: Tipología y cantidad de ánforas permitidas

Cada módulo del Panteón de Cenizas tiene una capacidad máxima determinada según su diseño estructural, la cual debe ser respetada estrictamente. Dentro de esta capacidad, podrán ingresarse ánforas conforme a las siguientes categorías:

1. Ánforas nuevas: Se refiere a los casos en que la cremación ha sido gestionada directamente por Serenidad®, permitiendo una trazabilidad completa del proceso. Estas ánforas serán ingresadas previa entrega del certificado de cremación, identificación y cumplimiento del protocolo de ingreso.
2. Ánforas preexistentes: Aquellas cenizas que provengan de cremaciones realizadas en otros recintos también podrán ser ingresadas, siempre que cumplan con los requisitos establecidos de sellado hermético, identificación completa (nombre del

fallecido, fecha de nacimiento y fallecimiento), dimensiones compatibles y presentación del certificado oficial del crematorio autorizado, además de la resolución sanitaria del servicio de Salud donde se haya llevado la cineración/ cremación.

En todos los casos, el ingreso deberá cumplir con las formalidades administrativas descritas en los artículos correspondientes y estar debidamente registrado.

Artículo 10°: Requisitos del ánfora

Las cenizas deben depositarse en ánforas debidamente selladas, nominativas e íntegras, acompañadas de certificado oficial del crematorio autorizado. Cada ánfora y espacio en el Panteón de Ceniza debe estar identificado con el nombre completo del difunto, fecha de nacimiento y fallecimiento.

El espacio podrá contener hasta el número máximo de ánforas autorizado según la capacidad del módulo, y estará destinado preferentemente a personas con vínculo familiar directo, tales como padres, hijos, cónyuge o hermanos del titular. En casos excepcionales, Serenidad® podrá autorizar el uso del espacio para otras personas, siempre que exista solicitud expresa del titular o su representante legal.

Cuando la capacidad del módulo lo permita, el espacio podrá ser compartido con otros familiares directos, debidamente autorizados por el titular en vida o por su representante posterior.

Cada módulo incluirá una placa conmemorativa con código QR, la cual dará acceso a una galería audiovisual personalizada en homenaje al difunto, así como un florero individual y una tapa decorativa. Toda intervención visual, simbólica o decorativa deberá respetar el carácter litúrgico y espiritual del recinto, y requerirá aprobación previa de Serenidad® o de la parroquia correspondiente. La administración podrá retirar cualquier elemento que no cumpla con estas condiciones.

La administración del homenaje digital asociado al código QR será responsabilidad de Serenidad®, quien facilitará su activación, visualización y actualización durante un período mínimo de 10 años. Solicitudes adicionales podrán estar sujetas a evaluación técnica y eventual cobro. Serenidad® no se hará responsable de caídas temporales por causas ajenas a su control, pero se compromete a restaurar el servicio en el menor plazo posible. En caso de cese del servicio digital, se ofrecerá al titular o a su representante una copia digital descargable del homenaje.

Artículo 11°: Ánforas con restos de mascotas

Se autoriza el depósito de ánforas con cenizas de mascotas, siempre y cuando estas ocupen un espacio adquirido bajo las mismas condiciones que las destinadas a seres humanos. La ubicación de estas ánforas estará sujeta a la disponibilidad del módulo y a la capacidad física establecida. Esta autorización debe ser solicitada expresamente al momento de la contratación o gestionada posteriormente mediante una solicitud formal escrita. Serenidad® no ofrece actualmente servicios de cremación para mascotas ni

entrega de ánforas diseñadas para ese propósito, por lo que el titular deberá presentar un ánfora que cumpla con los requisitos dimensionales y de sellado establecidos por la administración.

Artículo 12°: Contratación parcial y condiciones administrativas especiales

Se permite la contratación del derecho de uso del espacio sin que necesariamente incluya el servicio de cremación, si el titular ya dispone de un ánfora preexistente. En tales casos, el ingreso del ánfora deberá registrarse por las disposiciones técnicas y documentales del artículo anterior. Asimismo, será posible contratar el servicio de cremación sin aún activar el derecho de uso del panteón, si el titular decide postergar el ingreso al recinto. La administración podrá evaluar casos excepcionales, como el uso por personas no familiares, mediante solicitud formal fundada y sujeta a aprobación.

TÍTULO IV: PROCESO DE INGRESO Y ADMINISTRACIÓN

Artículo 13°: Solicitud de ingreso

Para ingresar un ánfora al panteón, deberá presentarse una solicitud formal firmada por el titular o su representante, junto al certificado de defunción, certificado de cremación, fotocopia de cédula de identidad, resolución sanitaria del servicio de Salud y aceptación del reglamento. Esta documentación será verificada y registrada.

Artículo 14°: Registro de ingreso

Toda ánfora ingresada quedará registrada en el sistema digital y físico de Serenidad®, incluyendo información del fallecido, fecha de ingreso, ubicación exacta y firmantes del acto. Este registro formará parte del historial administrativo del derecho de uso.

Artículo 15°: Certificación

Serenidad® emitirá un comprobante de recepción de ánfora y actualización del derecho de uso tras el depósito. Este comprobante servirá como respaldo del cumplimiento del protocolo de ingreso.

Artículo 16°: Conservación del espacio

Corresponderá a los familiares mantener el módulo limpio y sin acumulación de objetos. Serenidad® se reserva el derecho de remover adornos que comprometan la seguridad, el acceso o la estética del recinto. Se promoverá una presentación sobria y respetuosa de cada espacio.

TÍTULO V: MANTENCIÓN Y NORMAS DE CONVIVENCIA

Artículo 17°: Limpieza general

La limpieza general de las instalaciones del panteón es responsabilidad de Serenidad®, sin perjuicio del compromiso de cada familia con el aseo de su módulo específico.

Artículo 18°: Prohibición de objetos

No se permite dejar objetos que generen riesgo sanitario, descomposición, obstrucción del acceso u otros elementos no acordes al carácter sagrado del recinto.

Artículo 19°: Elementos decorativos

El uso de velas estará permitido únicamente si existen espacios expresamente autorizados y debidamente demarcados, conforme a las normas de seguridad establecidas. Esta posibilidad dependerá de la infraestructura de cada parroquia.

TÍTULO VI: MODIFICACIONES Y CAMBIOS DE TITULARIDAD

Artículo 20°: Modificación del derecho

Cualquier modificación al Título de Derecho es facultad única y exclusiva de Serenidad® y deberá ser gestionada por el titular mediante solicitud escrita y justificada. Toda modificación quedará sujeta a la revisión administrativa de Serenidad® y autorizada por el representante legal de Serenidad®.

Artículo 21°: Cambio de titular

El derecho de uso es intransferible salvo acuerdo expreso y previa autorización de Serenidad®. Puede ser traspasado a familiares directos en caso de fallecimiento del titular, o bien por voluntad anticipada mediante solicitud formal presentada por escrito. Toda transferencia deberá documentarse adecuadamente, cumplir con los requisitos establecidos por la administración, y quedar registrada oficialmente tanto en los sistemas de Serenidad® como en los archivos de la parroquia correspondiente. En todos los casos, se respetará el espíritu del presente reglamento y la finalidad del espacio como recinto sagrado.

Artículo 22°: Herencia del derecho

En caso de fallecimiento del titular, el derecho podrá ser ejercido por el representante designado en el Título de Derecho. Si no existiera representante formal o surgieran conflictos entre herederos o familiares, Serenidad® podrá suspender el ejercicio del derecho hasta que se resuelva dicha situación mediante acuerdo notarial, resolución judicial, trámite de posesión efectiva o mediación eclesial siempre tratando de respetar la voluntad del 50% más uno de los herederos. La suspensión del uso no afectará la vigencia del derecho mientras se acredite el fallecimiento del titular y la titularidad del espacio esté debidamente registrada. En ausencia de herederos identificables o contacto directo por más de 24 meses, Serenidad® podrá declarar el espacio en abandono e iniciar el procedimiento descrito en el artículo 23.

TÍTULO VII: RENOVACIÓN Y EXTINCIÓN DEL DERECHO

Artículo 23°: Renovación

Los derechos temporales pueden ser renovados por períodos similares o mayores al original, previa solicitud dentro de los últimos seis meses de vigencia y cumplimiento de las condiciones establecidas. El derecho puede renovarse conforme a las tarifas vigentes establecidas por Serenidad® al término del plazo de vigencia. Si transcurren más de seis meses desde dicho vencimiento sin que se haya solicitado formalmente la renovación del derecho ni el retiro de las cenizas, Serenidad® podrá disponer del espacio para una nueva asignación. Para ello, se enviará un aviso formal al contacto registrado por el titular o su representante. Si no se obtiene respuesta, se podrá realizar una publicación informativa en un medio de difusión regional. En caso de no mediar gestión por parte de la familia, las cenizas serán trasladadas con el debido cuidado a un Panteón Común de Cenizas destinado exclusivamente a este fin. En dicho traslado, las cenizas se podrán mezclar con otras y perderán su individualidad, sin posibilidad de identificación posterior. Todo procedimiento será debidamente registrado en la base de datos de Serenidad® y en los registros de la parroquia correspondiente.

Artículo 24°: Extinción del derecho

El derecho de uso se extingue por vencimiento del plazo sin renovación por parte de la familia, por renuncia expresa del titular, por revocación por incumplimiento o por disposición administrativa fundada.

Artículo 25°: Retiro de ánforas

En caso de extinción del derecho, las ánforas deberán ser retiradas por la familia en un plazo máximo de 90 días. Pasado dicho plazo, Serenidad® podrá reubicar temporalmente las cenizas mientras se resuelve su destino final.

Artículo 26°: Retiro anticipado y condiciones especiales de pago

El retiro anticipado de las cenizas implicará la renuncia expresa al derecho de uso, extinguiendo cualquier compromiso futuro asociado al espacio contratado. En caso de que el servicio haya sido activado —es decir, que ya se haya efectuado el ingreso de ánforas— y el valor total del derecho no se encuentre completamente pagado, el saldo pendiente deberá ser cancelado íntegramente antes de proceder con el retiro. Asimismo, cualquier traslado, modificación o cambio en la ubicación de las cenizas deberá gestionarse mediante solicitud formal por escrito y contar con la autorización expresa de Serenidad®.

TÍTULO VIII: REUBICACIÓN Y CAMBIOS DE ESPACIO

Artículo 27°: Solicitud de cambio

El titular podrá solicitar el cambio de ubicación del espacio asignado por razones fundadas. Esta solicitud deberá presentarse por escrito y estará sujeta a disponibilidad y evaluación técnica.

Artículo 28°: Reubicación por razones operativas

Serenidad® podrá disponer la reubicación excepcional de ánforas por razones de mantenimiento mayor, mejoras, fuerza mayor o cuando existan dificultades de espacio en la parroquia correspondiente. En tales casos, se informará por escrito al titular con al menos 30 días de anticipación. El traslado se realizará a un Panteón de Cenizas dentro de la misma región, que cuente con condiciones similares de resguardo, espiritualidad y dignidad. Asimismo, de acuerdo con el Reglamento Interno de Columbarios, también podrá autorizarse, cuando sea necesario y justificado, el traslado de cenizas a parroquias cercanas dentro de la misma comuna o diócesis, asegurando siempre el respeto a la voluntad del titular y el sentido pastoral del recinto. Para situaciones de fuerza mayor o cierre definitivo, rige lo dispuesto en el Artículo 44.

TÍTULO IX: DE LOS REPRESENTANTES Y MANDATARIOS

Artículo 29°: Designación de representante

El titular podrá designar por escrito un representante o mandatario para gestionar trámites relativos al espacio. Esta designación deberá ser acompañada de carta simple o poder notarial.

Artículo 30°: Facultades del representante

El representante designado podrá realizar ingresos, retiros o renovaciones, siempre que presente la documentación necesaria y respete lo estipulado en este reglamento.

Artículo 31°: Revocación del mandato

El titular podrá revocar la representación en cualquier momento, informando por escrito a Serenidad®. Esta revocación no será retroactiva respecto de los actos válidamente ejecutados.

TÍTULO X: EVENTOS Y CEREMONIAS

Artículo 32°: Uso del recinto para ceremonias

El Panteón de Cenizas podrá ser utilizado para ceremonias de oración o conmemoración previamente autorizadas. Estas deberán solicitarse por escrito y no interferir con el uso general del recinto.

Artículo 33°: Respeto en actividades

Durante cualquier acto en el recinto se deberá mantener un comportamiento respetuoso, silencioso y acorde al entorno espiritual. Está prohibido fumar, consumir alcohol o realizar actos profanos.

TÍTULO XI: OBLIGACIONES ECONÓMICAS

Artículo 34°: Pagos y cuotas

El derecho de uso podrá ser pagado al contado o en cuotas, según las condiciones establecidas por Serenidad®. El pago en cuotas requerirá un pie mínimo equivalente al 25% del valor total y podrá fraccionarse hasta en 12 cuotas mensuales fijas.

En caso de financiamiento en cuotas para Necesidad Futura, si se acumulan tres cuotas impagas consecutivas, el derecho quedará suspendido automáticamente hasta su regularización. El saldo pendiente podrá ser repactado conforme al valor de la Unidad de Fomento (UF) vigente al momento de la repactación.

En caso de financiamiento en cuotas para Necesidad Inmediata, si se acumulan tres cuotas impagas consecutivas, se liberará el espacio asignado sin derecho a devolución de dinero, y las cenizas depositadas en el ánfora serán trasladadas, con el debido respeto, al Panteón Común de Cenizas, donde se mezclarán con las cenizas de otros difuntos, perdiendo su individualidad y sin posibilidad de identificación posterior.

Cada abono será respaldado mediante un comprobante nominativo y numerado. Las condiciones comerciales, tarifas y modalidades de pago podrán ser modificadas por Serenidad®, lo cual será informado oportunamente a los titulares mediante los canales oficiales. Todo pago relacionado al derecho de uso, renovación, cambio de titularidad u otros servicios deberá realizarse en los plazos y montos establecidos. El incumplimiento puede conllevar sanciones administrativas.

Artículo 35°: Mantención, mejoras y medidas de seguridad

Durante la etapa de lanzamiento, no se cobrará cargo de mantención durante el período de vigencia establecido. Finalizado dicho período, Serenidad® se reserva el derecho de establecer un cobro de mantención para nuevas contrataciones o renovaciones, lo que será oportunamente informado a través de sus canales oficiales.

En caso de mejoras estructurales, tecnológicas o de servicios implementadas en los columbarios, Serenidad® podrá establecer ajustes proporcionales de carácter opcional para los titulares, siempre informando previamente y sin afectar los derechos de uso previamente adquiridos.

Serenidad® se compromete a implementar medidas razonables de seguridad para proteger los espacios y las ánforas depositadas, mediante vigilancia, inspecciones y protocolos internos. Sin embargo, el titular declara conocer y aceptar que pueden producirse daños menores por el paso del tiempo, labores de mantenimiento, intervención de terceros o causas fortuitas, sin que ello dé lugar a indemnización o reposición, salvo en casos de negligencia comprobada por parte de Serenidad®.

Asimismo, Serenidad® no se hace responsable por robos, incendios, actos vandálicos u otros eventos ajenos a su control directo, aunque mantendrá medidas proporcionales de protección y vigilancia.

En caso de daño, deterioro o caída del enlace digital asociado al código QR del homenaje conmemorativo, Serenidad® facilitará su reposición sin costo adicional, por una única vez. La conservación del homenaje digital estará garantizada por un período mínimo de 10 años desde su activación, siendo renovable previa solicitud y acuerdo con el titular.

Solicitudes adicionales o posteriores podrán estar sujetas a evaluación técnica y a un eventual cobro, según la naturaleza del requerimiento.

Artículo 36°: Mora en los pagos

En caso de mora, Serenidad® podrá suspender servicios asociados e impedir el ingreso de nuevas ánforas hasta regularización.

TÍTULO XII: NORMAS DE SEGURIDAD Y ACCESO

Artículo 37°: Horarios de acceso

El acceso al Panteón de Cenizas se registrará por los horarios de apertura y cierre establecidos por la parroquia correspondiente, en función de sus criterios pastorales y administrativos. Estos horarios serán informados de manera visible en las instalaciones y podrán estar sujetos a modificaciones. Para visitas especiales fuera del horario regular, se recomienda coordinar previamente con la administración parroquial a fin de garantizar una atención adecuada y respetuosa del carácter sagrado del recinto.

Artículo 38°: Control de ingreso

Se podrá exigir registro o identificación de visitantes para resguardar el orden y seguridad del recinto. Serenidad® podrá restringir el acceso en situaciones excepcionales.

Artículo 39°: Conducta y orientación pastoral

El Panteón de Cenizas debe ser respetado como un recinto sagrado. Se espera de los visitantes y titulares una conducta acorde al carácter espiritual del lugar. Toda acción que contradiga la dignidad del espacio, incluyendo actos profanatorios, irrespetuosos o inadecuados, podrá ser sancionada. En casos graves, Serenidad®, en conjunto con la autoridad parroquial correspondiente, podrá disponer la cancelación del derecho de uso sin compensación, dejando constancia formal del hecho.

Artículo 40°: Uso indebido del espacio

Se prohíbe expresamente utilizar el espacio del Panteón de Cenizas para fines distintos a la conservación de cenizas. Queda terminantemente prohibida la instalación de velas encendidas, la emisión de ruidos molestos que interrumpen la serenidad del lugar, así como la colocación de objetos o decoración no autorizada o elementos que comprometan la estética, seguridad o espiritualidad del recinto. Serenidad® se reserva el derecho de retirar cualquier objeto que no cumpla con estas disposiciones, sin necesidad de aviso previo.

Artículo 41°: Protección de datos

El tratamiento de datos personales de los titulares, representantes y fallecidos se limitará exclusivamente a fines administrativos, contractuales y de homenaje digital, conforme a lo establecido en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Serenidad® se compromete a custodiar dicha información bajo medidas razonables de seguridad y confidencialidad, sin compartirla con terceros ajenos al servicio, salvo autorización expresa o requerimiento legal fundado.

TÍTULO XIII: DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS COMPLEMENTARIAS

Artículo 42°: Documentación y respaldo

Toda gestión relacionada al uso del espacio deberá acompañarse de la documentación requerida por Serenidad®, la cual puede incluir, según corresponda: fotocopia de la cédula de identidad del titular o representante, boletas o comprobantes de pago, formulario de solicitud de código QR, carta de designación de representante (si corresponde), y cualquier otro anexo establecido en los protocolos vigentes. Esta documentación será requisito obligatorio para el ejercicio, modificación o renovación del derecho de uso.

Artículo 43°: Renuncia anticipada del derecho de uso

El titular podrá renunciar voluntariamente a su derecho de uso mediante solicitud escrita y firmada. Dicha renuncia no implicará devolución automática de los montos pagados. No obstante, si el espacio es reasignado por Serenidad® a un nuevo titular durante el mismo período contratado, el renunciante podrá solicitar un reembolso parcial, que podrá alcanzar hasta un 70% del valor inicial abonado en pesos, previa evaluación administrativa. Todo reembolso estará sujeto a revisión de antecedentes, disponibilidad y cumplimiento de las condiciones contractuales previamente establecidas.

Artículo 44°: Fuerza mayor y reubicación

Serenidad® no será responsable por la imposibilidad temporal de uso del espacio si esta obedece a situaciones de fuerza mayor o hechos fortuitos, tales como desastres naturales, pandemias, actos de autoridad, conflictos sociales, cierres sanitarios u otras causas fuera del control razonable de la organización o de la parroquia anfitriona. En tales casos, se procurará encontrar una solución adecuada y proporcional al impacto, privilegiando siempre el respeto y la dignidad de las familias afectadas.

En caso de cierre definitivo del recinto por decisión voluntaria de la parroquia anfitriona, no motivado por causas de fuerza mayor, Serenidad® coordinará la reubicación de las ánforas en un Panteón de Cenizas con condiciones similares dentro de la misma región o diócesis. Esta medida será informada con al menos 90 días de anticipación y se garantizará la conservación de los derechos previamente adquiridos, sin costo adicional para el titular. Se respetará el principio de continuidad pastoral y la dignidad del servicio.

TÍTULO XIV: SITUACIONES ESPECIALES

Artículo 45°: Restos trasladados desde otros recintos

En caso de traslado de ánforas desde otros cementerios, se deberá presentar autorización de traslado, certificado de cremación, resolución sanitaria del servicio de Salud y documentación que acredite el derecho sobre los restos.

Artículo 46°: Casos judiciales o administrativos

En caso de existir una disputa legal relacionada con el uso del espacio, el ingreso de ánforas o la titularidad del derecho, Serenidad® suspenderá cualquier acción o ejecución asociada hasta que exista una resolución judicial firme, un acuerdo notarial entre las partes o una mediación eclesiástica reconocida formalmente.

Esta disposición se encuentra en concordancia con lo establecido en el Artículo 22 del presente reglamento, el cual regula la herencia del derecho y las situaciones de conflicto entre herederos o familiares.

Artículo 47°: Solicitud del Título de Derecho

El Título de Derecho de Uso en el Panteón de Cenizas solo podrá ser emitido una vez que el servicio esté completamente pagado, sea al contado o con el total de cuotas saldadas. Para su emisión, el titular deberá presentar los siguientes documentos ante la administración de Serenidad®:

- Fotocopia de cédula de identidad.
- Boleta o comprobantes de pago correspondientes.
- Cotización del servicio con especificación del espacio contratado.
- Documento de solicitud de código QR personalizado.
- Carta de designación de representante (si corresponde).
- Formulario de consentimiento para el tratamiento de datos personales, que le será facilitado por Serenidad®.

El incumplimiento en la presentación de alguno de estos documentos podrá retrasar o impedir la entrega formal del Título de Derecho.

Artículo 48°: Resolución de conflictos

Cualquier controversia que surja en la interpretación, aplicación o ejecución del presente reglamento será tratada, en primera instancia, mediante instancias de diálogo o mediación facilitadas por Serenidad® y la parroquia correspondiente, promoviendo una solución amistosa y pastoral. En caso de persistir el desacuerdo, las partes podrán recurrir, de mutuo acuerdo, a una mediación eclesiástica ofrecida por la diócesis u otra autoridad religiosa competente. Si no se alcanza solución mediante estas instancias, la controversia será resuelta por los tribunales ordinarios de justicia con competencia en la

ciudad de Rancagua, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponder por domicilio presente o futuro.

Artículo 49°: Vigencia del reglamento

Este reglamento ha sido aprobado por Serenidad® en conjunto con la autoridad eclesiástica de la diócesis de Rancagua. Además, será revisado y actualizado anualmente o cuando las circunstancias lo requieran. Toda modificación será debidamente informada y estará disponible tanto en las oficinas parroquiales como en el sitio web oficial www.serenidad.cl.

Cada nueva versión del reglamento entrará en vigencia una vez que haya sido legalizada notarialmente, asegurando su validez formal y plena aplicación.

TÍTULO XV: PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES

Artículo 50°: Publicación del reglamento

El presente reglamento estará disponible en la página oficial de Serenidad® y en las dependencias del recinto para su consulta pública.

Artículo 51°: Comunicaciones oficiales

Toda notificación se realizará al correo electrónico declarado por el titular en su contrato. Es responsabilidad del titular mantener sus datos de contacto actualizados.

TÍTULO XVI: DISPOSICIONES FINALES

Artículo 52°: Interpretación

Las situaciones no contempladas serán resueltas por Serenidad® en coordinación con la parroquia, priorizando el respeto al espacio y a la comunidad.

Artículo 53°: Vigencia

Este reglamento entra en vigencia a contar de la fecha de su aprobación y será aplicable a todos los nuevos contratos y a los existentes con efecto retroactivo en lo que no contravenga derechos ya adquiridos.

Artículo 54°: Cambio voluntario de parroquia

El titular podrá solicitar el traslado de las cenizas a otro Panteón de Cenizas ubicado en una parroquia distinta, dentro de la misma región o diócesis, por razones personales, familiares o pastorales debidamente justificadas. Esta solicitud deberá presentarse por escrito, adjuntando el Título de Derecho, cédula de identidad del titular y una carta motivacional.

La aprobación del traslado estará sujeta a evaluación administrativa por parte de Serenidad® y de la parroquia receptora, considerando la disponibilidad de espacios y el cumplimiento de condiciones litúrgicas y técnicas equivalentes. El traslado será

gestionado por Serenidad®, garantizando trazabilidad, cuidado y respeto durante todo el proceso.

Este procedimiento no tendrá costo adicional para el titular cuando se trate de panteones de similar valor. En caso de requerirse adecuaciones extraordinarias en el nuevo módulo u otros gastos excepcionales, estos serán debidamente informados con antelación y estarán sujetos a aceptación por parte del titular.

Artículo 55°: Procedimiento de consultas, reclamos y sugerencias

Serenidad® dispondrá de un canal oficial de atención para recibir consultas, reclamos o sugerencias por parte de los titulares, representantes o familiares. Toda comunicación deberá realizarse por escrito a través del correo electrónico contacto@serenidad.cl o por medio de los formularios disponibles en el sitio web oficial www.serenidad.cl. En caso de requerir atención presencial, deberá coordinarse una cita en las oficinas designadas por Serenidad®. Las respuestas serán emitidas dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles. Las observaciones fundadas podrán derivar en ajustes administrativos o acciones correctivas si así lo amerita.

DISPOSICIÓN FINAL

Este reglamento ha sido aprobado por Serenidad® en conjunto con la Diócesis de Rancagua. Su cumplimiento es obligatorio y garantiza un entorno digno, ordenado y espiritual para el resguardo de las cenizas de nuestros seres queridos. Para cualquier situación no contemplada, prevalecerá el criterio pastoral y administrativo de Serenidad® y la autoridad eclesiástica correspondiente.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Ánfora:** Recipiente sellado destinado a contener las cenizas resultantes de la cremación de una persona fallecida. Debe cumplir requisitos de sellado, identificación y dimensiones conforme a lo establecido por Serenidad®.
2. **Cenizas:** Restos de seres queridos cremados resultantes del proceso autorizado de cremación en un establecimiento habilitado conforme a la normativa vigente.
3. **Columbario / Panteón de Cenizas:** Recinto o estructura construida especialmente para albergar ánforas con cenizas humanas en módulos individuales, familiares o compartidos, de carácter sagrado y destinado a la oración y memoria.
4. **Contrato de Derecho de Uso:** Documento formal emitido por Serenidad® que acredita el derecho del titular a utilizar un espacio en el Panteón de Cenizas durante un período determinado, bajo las condiciones y reglamentos vigentes.
5. **Código QR Conmemorativo:** Identificador digital asociado a una placa instalada en el módulo que permite acceder a un homenaje multimedia conmemorativo del difunto, a través de dispositivos móviles.

6. **Fuerza Mayor:** Hecho o circunstancia imprevisible e irresistible que impide temporal o definitivamente el cumplimiento de una obligación, como catástrofes naturales, pandemias o actos de autoridad.
7. **Parroquia Anfitriona:** Templo o comunidad eclesiástica que, en alianza con Serenidad®, acoge físicamente el Panteón de Cenizas dentro de sus instalaciones y colabora en su resguardo espiritual y material.
8. **Representante:** Persona designada por el titular del derecho de uso para ejercer total o parcialmente sus facultades, especialmente en caso de fallecimiento o imposibilidad del titular.
9. **Serenidad®:** Marca registrada y organización que administra los servicios funerarios, de cremación y conservación de cenizas, así como la gestión operativa de los Panteones de Cenizas en alianza con parroquias u otras entidades.
10. **Título de Derecho de Uso:** Documento nominativo emitido por Serenidad® que acredita el derecho formal de una persona natural o su representante para conservar una o más ánforas en un espacio específico del Panteón de Cenizas.
11. **Derecho Perpetuo:** Se entiende como el derecho conferido al titular para conservar las cenizas en un espacio determinado del Panteón de Cenizas por un período prolongado, comúnmente denominado "perpetuo". En la práctica y conforme al uso habitual en cementerios chilenos, dicho derecho tiene una duración máxima de 99 años, en concordancia con lo establecido en el artículo 10 del Reglamento General de Cementerios (Decreto N.º 357/1970 del Ministerio de Salud). Este derecho no implica propiedad sobre el terreno o estructura, sino el uso exclusivo del espacio durante dicho plazo, conforme a las condiciones contractuales y reglamentarias establecidas por Serenidad® y la autoridad eclesiástica correspondiente.