



MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA

ALCALDÍA MUNICIPAL

Departamento de Recursos Humanos

Manual de procedimientos

PROCESO

SOLICITUD DE SERVICIOS EN EL CEMENTERIO
MUNICIPAL



Identificación y validación de firmas del manual

Nombre y cargo	Firma
Área emisora del Manual	
Departamento de Recursos Humanos	Firma
Área de aplicación del Manual	
Departamento de Servicios Públicos Sección de Plataforma de servicios	Firma
Dirección Ejecutiva Aracelly Salas Eduarte Alcaldesa Municipalidad de San Pablo	Firma



Tabla de contenido

I.	Introducción	1
II.	Objetivo del manual.....	3
III.	Catálogo de procedimientos	4
IV.	Solicitud de servicios de exhumación	5
1	Propósito del Proceso.....	6
2	Marco legal	6
2.1	Leyes.....	6
3	Alcance	6
4	Políticas de operación.....	7
4.1	Normas.....	7
4.2	Lineamientos.....	8
5	Métodos de trabajo.....	10
5.1	Descripción de actividades.....	10
5.2	Diagrama de flujo del procedimiento para la solicitud de exhumación. Secciones A-C	12
V.	Solicitud de servicios de inhumación	15
1	Propósito del Proceso.....	16
2	Marco legal	16
2.1	Leyes.....	16
3	Alcance	16

Municipalidad de San Pablo de Heredia
Alcaldía Municipal
Departamento de Recursos Humanos
Manual de Procedimientos
Proceso: Solicitud de Servicios en el Cementerio Municipal



4	Políticas de operación	17
4.1	<i>Normas</i>	17
4.2	<i>Lineamientos</i>	17
5	Métodos de trabajo	19
5.1	<i>Descripción de actividades</i>	19
5.2	<i>Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de inhumación. Secciones A-C</i>	21
VI.	Solicitud de derecho de concesión	24
1	Propósito del Proceso	25
2	Marco legal	25
2.1	<i>Leyes</i>	25
3	Alcance	25
4	Políticas de operación	26
4.1	<i>Normas</i>	26
4.2	<i>Lineamientos</i>	26
5	Metodos de trabajo	28
5.1	<i>Descripción de actividades</i>	28
5.2	<i>Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de derecho funerario. Secciones A-C</i>	30
VII.	Solicitud de permiso de construcción	33
1	Propósito del Proceso	34
2	Marco legal	34
2.1	<i>Leyes</i>	34
3	Alcance	34
4	Políticas de operación	35

Municipalidad de San Pablo de Heredia
Alcaldía Municipal
Departamento de Recursos Humanos
Manual de Procedimientos
Proceso: Solicitud de Servicios en el Cementerio Municipal



4.1	Normas.....	35
4.2	Lineamientos.....	35
5	Metodos de trabajo.....	37
5.1	Descripción de actividades.....	37
5.2	Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de construcción de obras- Secciones A-C.....	39
VIII.	Solicitud de traspaso de derecho de concesión.....	42
1	Propósito del Proceso.....	43
2	Marco legal.....	43
2.1	Leyes.....	43
3	Alcance.....	43
4	Políticas de operación.....	44
4.1	Normas.....	44
4.2	Lineamientos.....	44
5	Métodos de trabajo.....	46
5.1	Descripción de actividades.....	46
5.2	Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de traspaso de derecho de concesión. Secciones A-C.....	48
6	Documentos de referencia.....	51
7	Registros.....	51
8	Control de cambios.....	51
9	Glosario.....	52



I. Introducción

Una de las estrategias de cambio organizacional es la de actualizar sus instrumentos administrativos para dar paso a nuevas técnicas aplicadas en el diseño y ejecución de sus procedimientos de trabajo, mediante la sistematización en la elaboración de manuales administrativos, facilitando su actualización y fortaleciendo la homogeneidad en su diseño.

En este sentido, en la Municipalidad de San Pablo, entre muchas otras acciones de cambio, el avance fundamental es haber diseñado un documento congruente con los requerimientos de información para el diseño e implementación de la Plataforma de Servicios, cuyo pilar fundamental es la simplificación de trámites.

La Alcaldía Municipal, emite el presente Manual de Procedimientos para atender las solicitudes de los diferentes servicios que deben prestarse en el Cementerio Municipal, que le sean presentados por personas físicas o jurídicas, como parte del Proyecto de Gobierno Electrónico que esta Alcaldía patrocina desde el año 2014 y para facilitar el proceso de desarrollo del sistema de control interno en virtud de las disposiciones contenidas en la Ley 8292 del 31-07-2002

El presente Manual señala los criterios generales que deberán observar las unidades que intervienen en la ejecución de los procedimientos requeridos por los ciudadanos, ciudadanas, y el sector empresarial, para presentar cualquier tipo de solicitudes de servicios en el Cementerio Municipal y recibir la respuesta que corresponda en cada caso.

El beneficio clave es que permite establecer instrumentos administrativos que faciliten identificar y aplicar mejores mecanismos de coordinación y comunicación entre la ciudadanía y el personal para el mejor desempeño de sus funciones.



El presente Manual está conformado por el Marco Legal en que se fundamentan los procedimientos, Políticas de Operación, Descripción de Actividades y Diagramas de Flujo en el procedimiento. Asimismo, contiene un apartado de Información adicional, para contar con los elementos de juicio adecuados y requeridos para acompañar la administración del procedimiento con algunos componentes propios de la pertinencia del Manual, como la estrategia para su actualización, y el resguardo de los documentos producidos por el trabajo y finaliza con un glosario que permite clarificar la terminología usada en el presente documento.



II. Objetivo del manual

El presente manual tiene el propósito de servir de guía para facilitar a las diferentes instancias administrativas de la Municipalidad, un compendio de información sobre el procedimiento para atender solicitudes de variada naturaleza en el Cementerio Municipal, y busca resumir el establecimiento de las políticas, normas y mecanismos para el desarrollo de las actividades de este procedimiento.

En cuanto a la organización se espera que sirva a los propósitos de facilitar el trabajo, a los procesos de inducción y capacitación del personal, optimizando su funcionamiento e incrementando la eficacia y eficiencia, así como servir de instrumento para acompañar los proceso de control interno.

En cuanto a la prestación de servicios se espera que sirva a los propósitos de facilitar la respuesta oportuna, eficaz y eficiente para un servicio que por su delicada naturaleza requiere de un tratamiento distinto al resto de servicios que presta la Municipalidad.



III. Catálogo de procedimientos

Proceso de solicitud de servicios en el Cementerio Municipal	
Procedimientos	Código
1-Servicios de Exhumación	MP-SCM-EH-01
2- Servicios de Inhumación	MP-SCM-SI-02
3- Servicio de derecho concesión	MP-SCM-DC-03
4-Solicitud de construcción de obras	MP-SCM-CO-04
5-Solicitud de traspaso de derecho de concesión	MP-SCM-TDC-05



IV. Solicitud de servicios de exhumación

Manual de procedimientos		Código		MP-SCM-E-01	
Proceso de solicitud de servicios en el Cementerio Municipal					
Versión:	01	Fecha de emisión	Marzo, 2017	Paginas	5 a 14
Procedimiento					
<i>SOLICITUD DE SERVICIOS DE EXHUMACIÓN</i>					



1 Propósito del Proceso

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

2 Marco legal

La Gestión de solicitudes de servicios de exhumación en el Cementerio Municipal, se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

- a. Constitución Política, numeral 27: Derecho de petición y pronta respuesta
- b. Ley General de la Administración Pública, numeral 262: Plazos establecidos para actos tales como: de mero trámite, decisión de peticiones, notificaciones, dictámenes, peritajes, informes técnicos, informes administrativos.
- c. Código Municipal Ley 7794-1998., artículo 4: contempla como atribución de la municipalidad: promover un desarrollo local participativo e inclusivo que contemple la diversidad de las necesidades y los intereses de la población.
- d. Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
- e. Ley 5395. Ley General de Salud.
- f. El Código Municipal.

3 Alcance

A nivel interno el manual es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. La Sección de Plataforma de servicios



3. Al Departamento de Recursos Humanos para acompañar procesos de inducción y capacitación
4. A la persona encargada de la administración del cementerio municipal.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas y jurídicas que requieren que se les autorice o brinde el servicio de exhumación en el Cementerio Municipal.

4 Políticas de operación

4.1 Normas

Para el estudio de toda solicitud de servicio de exhumación en el cementerio Municipal, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud de interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
2. Cuando se trate de sociedades, se debe aportar la respectiva certificación de la personería jurídica.
3. Cancelar el pago de exhumación.
4. Presentar el original del título de concesión.
5. Cumplir con las normas que al efecto dicta la Ley 5395, en su artículo 9 39, el cual literalmente dice: *Las exhumaciones de cadáveres, deberán así mismo ser autorizadas por la autoridad de salud y previo cumplimiento de todas las exigencias reglamentarias.* Esta norma es aplicable cuando los restos serán extraídos definitivamente del cementerio municipal y trasladados a otro destino.



6. Registrar una dirección para notificaciones.

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de servicio, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. Las solicitudes de servicios de exhumación solo podrán autorizarse si existe constancia o verificación de que los restos tienen 5 años o más de permanecer en la bóveda respectiva, siempre que los restos se encuentren en condiciones de exhumar (estado cadavérico), caso contrario se extenderá el plazo hasta por dos años más.
3. Cuando se trata de los restos de un familiar del titular de la concesión, se procederá a exhumarlos y depositarlos en una bolsa y se podrán depositar en la misma bóveda o en el osario del Cementerio.
4. No podrá exhumarse ningún cadáver hasta tanto no haya transcurrido un plazo mínimo de cinco años desde su defunción, salvo que la exhumación la ordene el Poder Judicial, Ministerio de Salud u otra autoridad competente. En estos casos, la exhumación se realizará en presencia de los familiares y de las autoridades que la ordenen, conforme con sus instrucciones y un funcionario de la Municipalidad.
5. El concesionario es la única instancia que podrá autorizar el uso del espacio arrendado para cualquier solicitud de servicios del Cementerio Municipal.
6. Las exhumaciones deberán realizarse exclusivamente en días hábiles de labores (lunes – viernes) de las ocho horas a las dieciséis horas, salvo cuando se trate de servicios de inhumación urgentes.



7. No se realizarán exhumaciones los días sábado y domingo, ni los días de fiestas religiosas o nacionales. Salvo aquellos casos que por fuerza mayor lo ameriten.
8. Los restos exhumados serán colocados en una bolsa plástica o de tela, para su traslado al osario general, osario particular u otra bóveda. Los restos de ropa, madera y otros serán incinerados o enterrados en una fosa común directamente en el suelo.
9. Cuando se trate de exhumaciones ordenadas por autoridades judiciales, el cadáver será trasladado y manipulado por el Organismo Médico Forense, acatando todas las normas que la autoridad citada sugiere para conseguir el propósito de sus investigaciones.
10. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
11. Cuando se requiera de la atención personalizada de funcionario competente de la Municipalidad, se efectuara la coordinación respectiva para que la persona solicitante sea atendida en la instancia administrativa que corresponda.
12. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
13. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
14. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.



5 Métodos de trabajo

5.1 Descripción de actividades

Solicitud de servicios de exhumación		
Secuencia de etapas	Actividad	Unidad responsable
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre el trámite solicitado 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. 1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud planteada. 1-6 Consulta el manual de procedimientos 1-7 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita el servicio 1-8 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-9 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-10 Registra solicitud en base de datos 1-11 Confecciona una carpeta con expediente. 1-11 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-12 Registra traslado en base de datos 1-12 Traslado expediente a Jefatura de Plataforma de servicios	Plataforma de servicios
2-Preparación de proceso de exhumación	2-1 Recibe expediente 2-2 Verifica documentación de expediente 2-3 Coordina fecha de visita al cementerio para exhumación 2-4 Establece fecha de exhumación en cementerio 2-5 Coordina con persona solicitante visita al cementerio 2-6 Registra en base de datos 2-8 Recibe copia de la solicitud enviada desde jefatura de plataforma de servicios 2-9 Coordina fecha de visita al cementerio 2-10 Define fecha de visita a cementerio 2-11 Coordina visita al cementerio con Jefatura de Plataforma de servicios	Jefatura se Plataforma de servicios Departamento legal o Policía Municipal

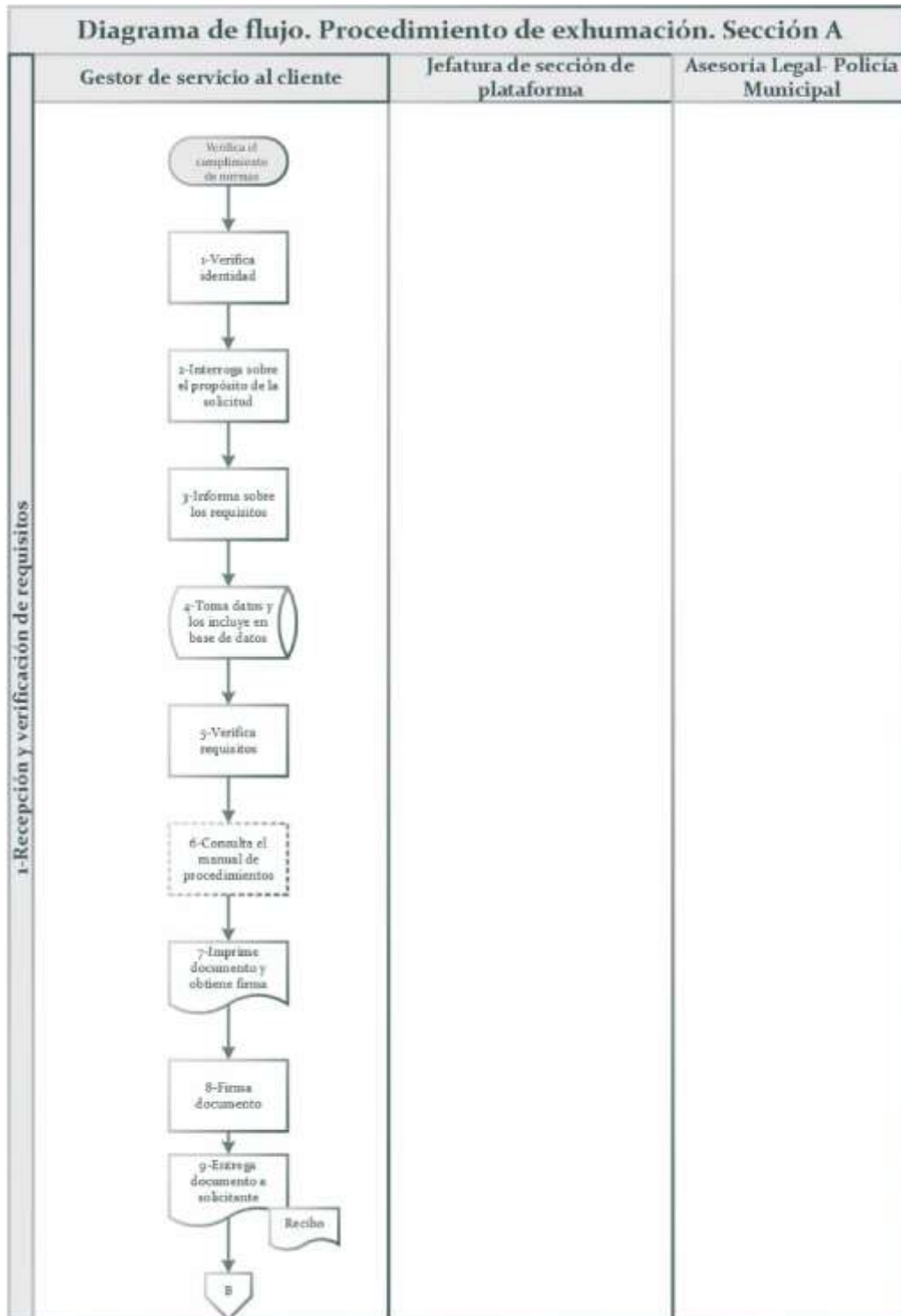
Municipalidad de San Pablo de Heredia
Alcaldía Municipal
Departamento de Recursos Humanos
Proceso de solicitud de Servicios en el Cementerio Municipal
Manual de Procedimientos de solicitud de servicios de exhumación
Código MP-SCM-EH-01



<p>3-Gestión de exhumación</p>	<p>3-1 Realiza una verificación visual de la condición de los restos. Procede la exhumación? <u>Si procede</u> 3-2 Consigna en el acta aprobación 3-3 Se procede a exhumación 3-4 Se consigna en el acta respectiva 3-5 Obtiene firma de recibo de persona solicitante 3-6 Traslada acta de exhumación a la jefatura de Plataforma de servicios <u>No procede</u> 3-2 Consigna en el acta 3-3 Obtiene firma de recibo en acta respectiva 3-4 Traslada acta respectiva a Jefatura de Plataforma de servicios.</p>	<p>Departamento legal o Policía Municipal</p>
<p>4-Registro de documentos</p>	<p>4-1 Jefatura de plataforma de servicios recibe acta. 4-2 Registra en expediente respectivo 4-3 Archiva expediente 4-4 Registra en base de datos Fin de proceso</p>	<p>Jefatura de plataforma de servicios</p>



5.2 Diagrama de flujo del procedimiento para la solicitud de exhumación. Secciones A-C



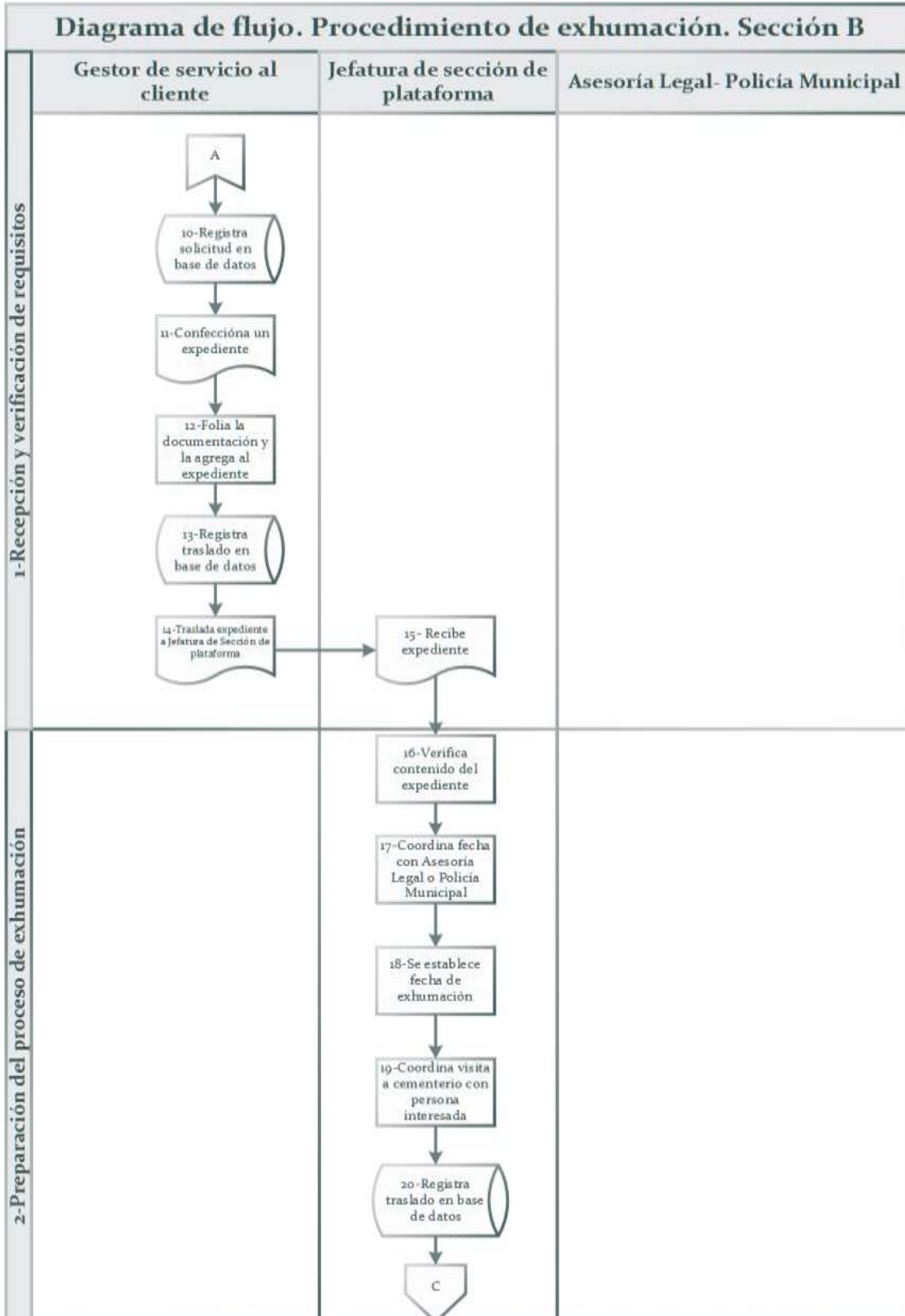
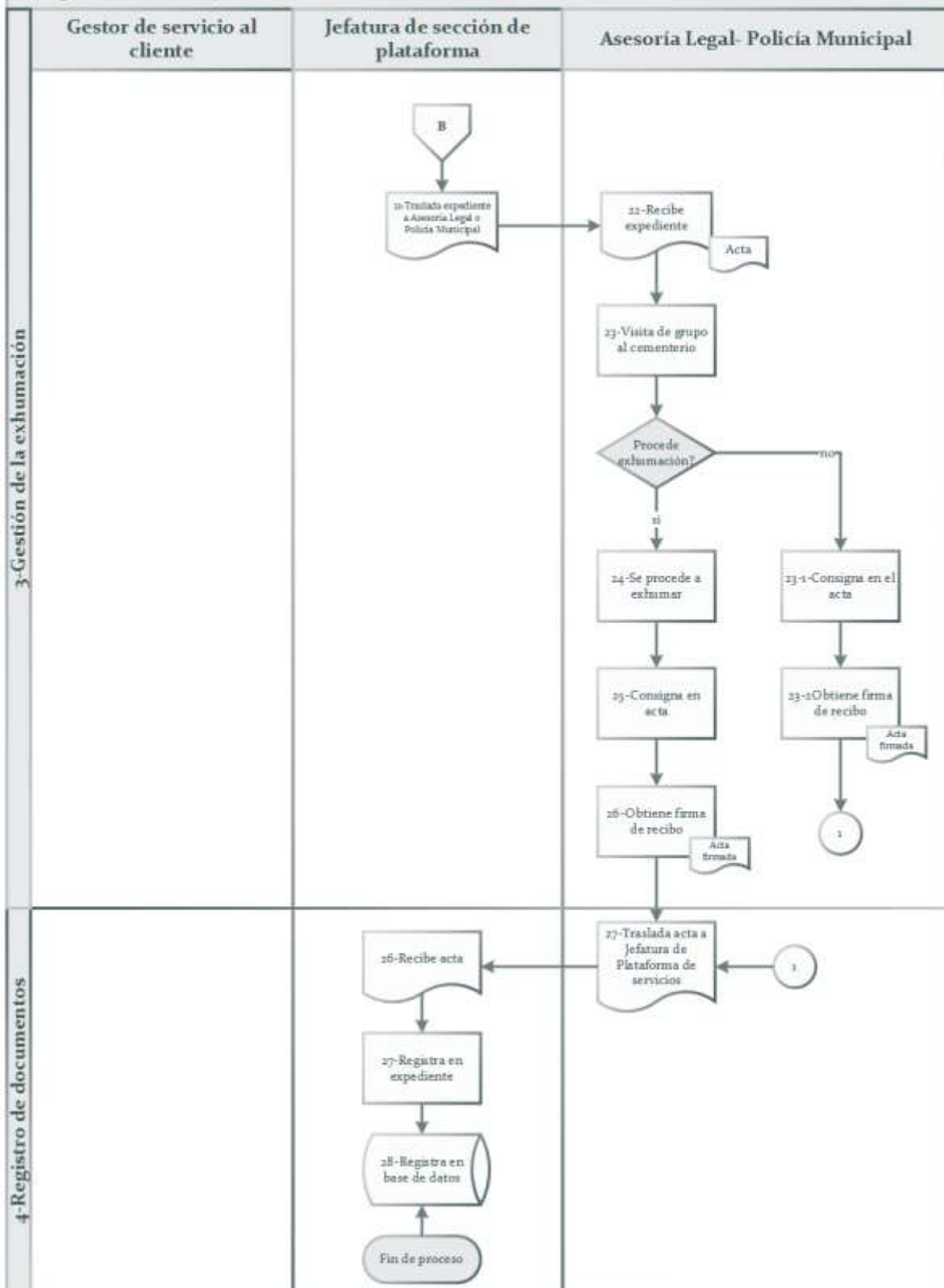




Diagrama de flujo. Procedimiento de exhumación. Sección C





V. Solicitud de servicios de inhumación

Manual de procedimientos		Código		MP-SCM-SI-01	
Proceso de solicitud de servicios en el Cementerio Municipal					
Versión:	01	Fecha de emisión	Julio, 2017	Paginas	15 a 23
Procedimiento					
<i>SOLICITUD DE SERVICIOS DE INHUMACIÓN</i>					



1 Propósito del Proceso

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

2 Marco legal

La Gestión de solicitudes de servicios de inhumación en el Cementerio Municipal, se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

- a. Constitución Política, numeral 27: Derecho de petición y pronta respuesta
- b. Ley General de la Administración Pública, numeral 262: Plazos establecidos para actos tales como: de mero trámite, decisión de peticiones, notificaciones, dictámenes, peritajes, informes técnicos, informes administrativos.
- c. Código Municipal Ley 7794-1998., artículo 4: contempla como atribución de la municipalidad: promover un desarrollo local participativo e inclusivo que contemple la diversidad de las necesidades y los intereses de la población.
- d. Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
- e. Ley 5395. Ley General de Salud.
- f. El Código Municipal.

3 Alcance

A nivel interno el manual es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. La Sección de Plataforma de servicios



3. Al Departamento de Recursos Humanos para acompañar procesos de inducción y capacitación
4. A la persona encargada de la administración del cementerio municipal.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas y jurídicas que requieren que se les autorice o brinde el servicio de exhumación en el Cementerio Municipal.

4 Políticas de operación

4.1 Normas

Para el estudio de toda solicitud de servicio de inhumación en el cementerio Municipal, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud de interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
2. Cuando se trate de sociedades, se debe aportar la respectiva certificación de la personería jurídica.
3. Debe aportar copia de acta de defunción de fallecido
4. Cancelar el pago de inhumación.
5. Presentar el original del título de concesión.
6. Registrar una dirección para notificaciones.

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de servicio, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. El concesionario es la única instancia que podrá autorizar el uso del espacio arrendado para cualquier solicitud de servicios del Cementerio Municipal.



3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
4. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
5. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
6. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.



5 Métodos de trabajo

5.1 Descripción de actividades

Solicitud de servicios de inhumación		
Secuencia de etapas	Actividad	Unidad responsable
1-Recepción verificación de requisitos	<p>1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre el trámite solicitado 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. Anexo 1 1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud planteada. 1-6 Consulta el manual de procedimientos</p> <p style="text-align: center;"><u>Si la solicitud no procede:</u></p> <p>1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. <i>Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.</i> 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. <i>Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-1</i></p> <p>1-10 Registra en base de datos</p> <p style="text-align: center;"><u>Si la solicitud procede</u></p> <p>1-11 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita el servicio 1-12 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-13 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-14 Confecciona una carpeta con expediente. 1-15 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-16 Entrega copia de acta de autorización al persona solicitante. 1-17 Traslada copia al encargado de Cementerio para que se proceda con el servicio de inhumación. 1-18 Registra en base de datos</p>	Plataforma de servicios

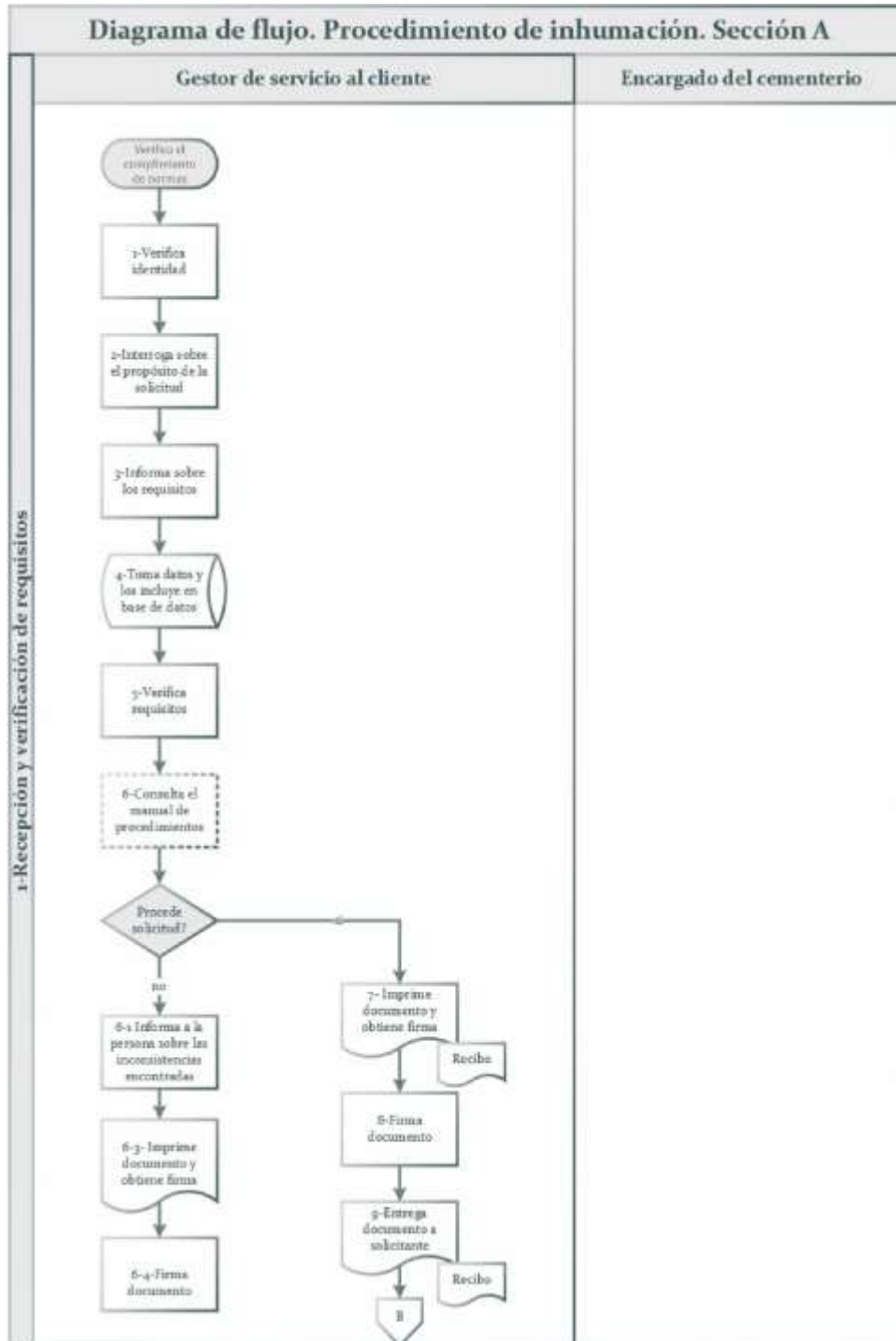
Municipalidad de San Pablo de Heredia
 Alcaldía Municipal
 Departamento de Recursos Humanos
 Proceso de solicitud de Servicios en el Cementerio Municipal
 Manual de Procedimientos de solicitud de servicios de inhumación
 Código MP-SCM-SI-01

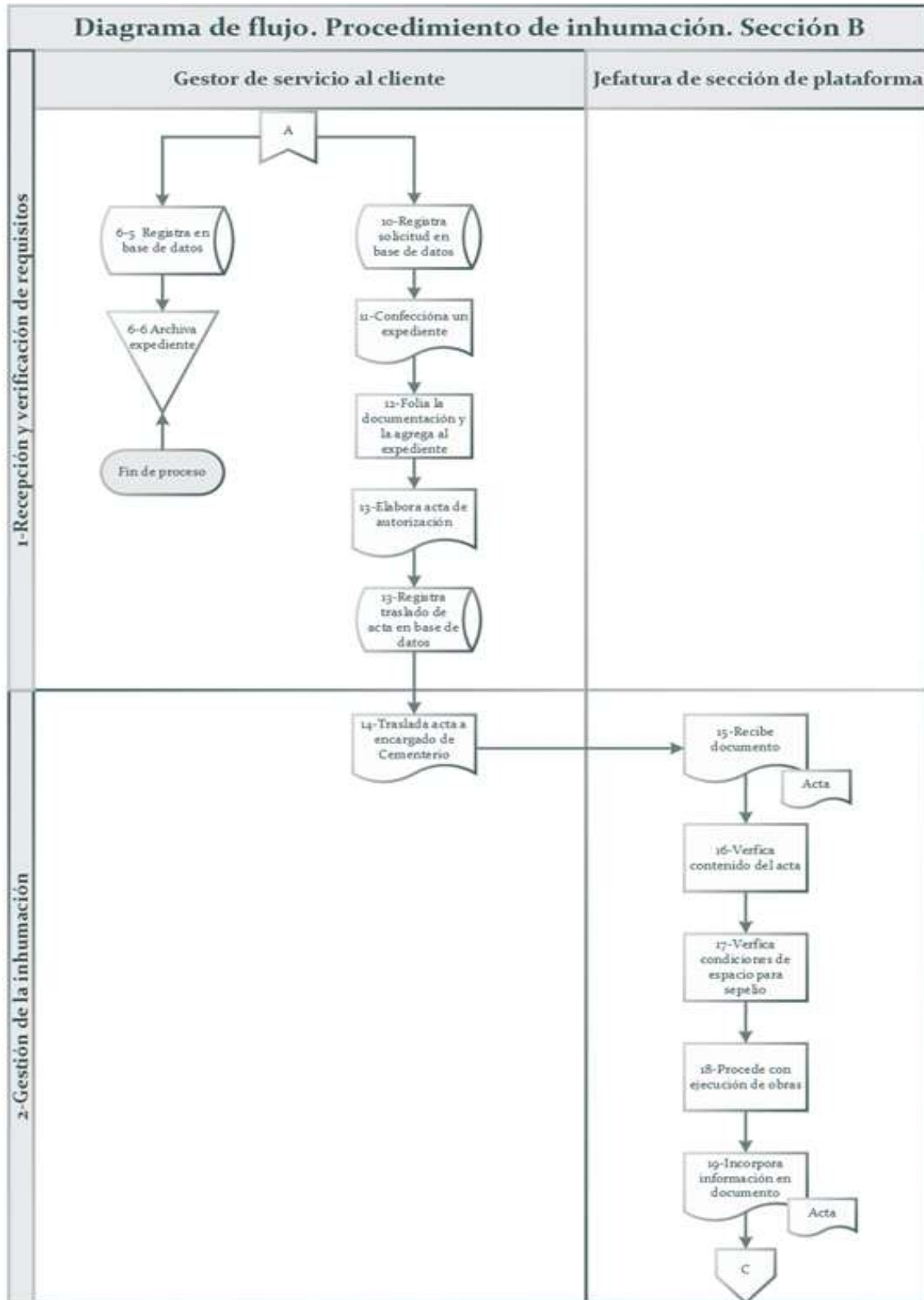


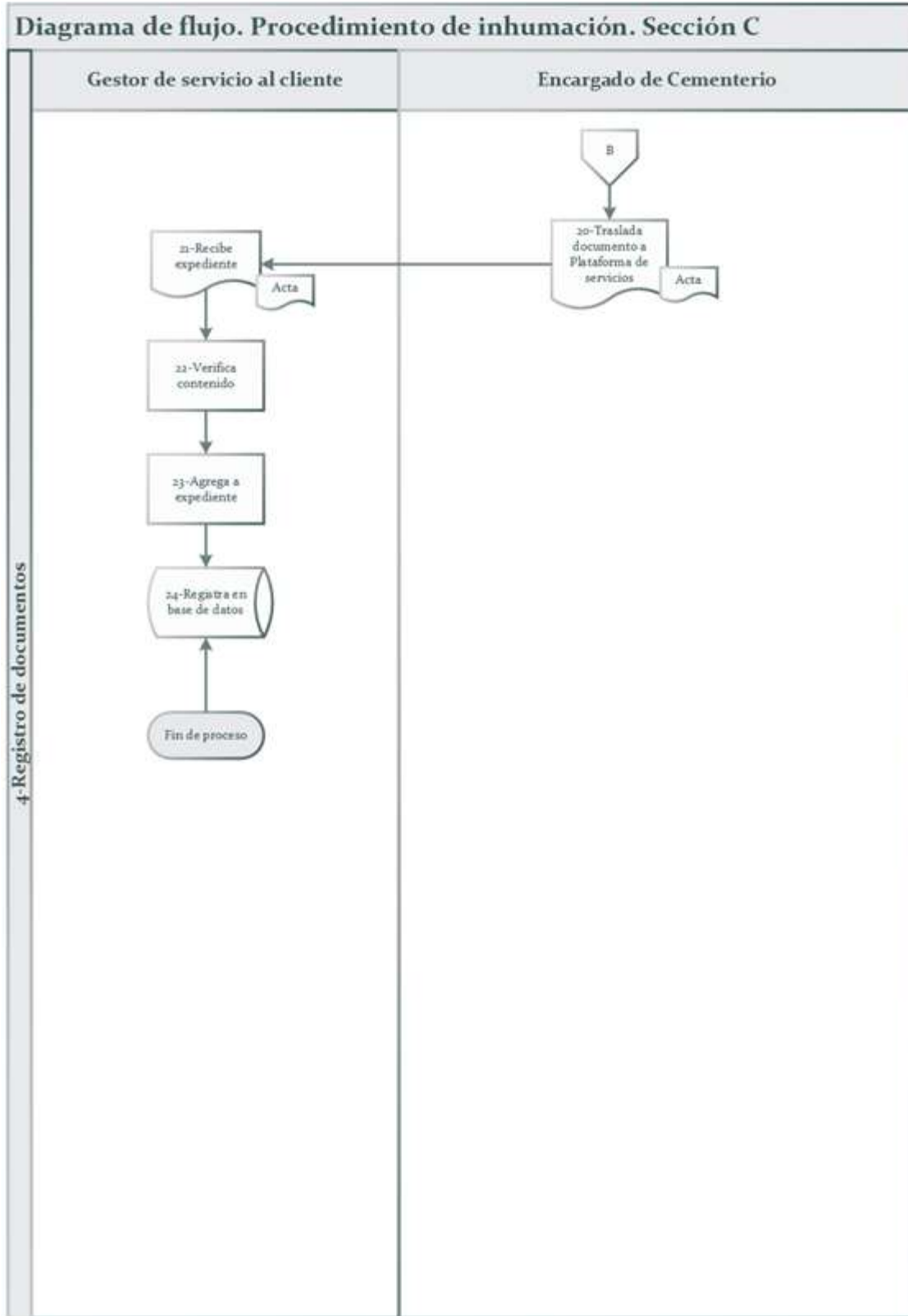
2-Servicio de inhumación	2-1 Recibe documento para acta de inhumación, enviado desde plataforma de servicios. <u>Cuando es fuera de horario se entregara al encargado de cementerio el acta de defunción, para que se proceda con lo que corresponda.</u> 2-2 Verifica el contenido del acta de verificación 2-3 Procede con la verificación y las condiciones del espacio establecido para efectuar el sepelio. 2-4 Procede con la ejecución de las obras requeridas para efectuar el sepelio. 2-5 Incorpora en el acta respectiva la información para el expediente 2-4 Traslada acta respectiva a Plataforma de Servicios.	Encargado de Cementerio
3-Registro de documentos	3-1 Recibe acta, revisa su contenido. 3-2 Agrega al expediente 3-3 Archiva expediente 3-4 Registra en base de datos <p style="text-align: center;">Fin de proceso</p>	Personal de la Plataforma de Servicios.



5.2 Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de inhumación. Secciones A-C









VI. Solicitud de derecho de concesión

Manual de procedimientos			Código	MP-SCM-SDC-E-03	
Proceso de solicitud de servicios en el Cementerio Municipal					
Versión:	01	Fecha de emisión	Julio, 2017	Paginas	24 a 32
Procedimiento					
<i>SOLICITUD DE DERECHO DE CONCESIÓN</i>					



1 Propósito del Proceso

Establecer el marco operativo que corresponde el estudio y resolución de la solicitud de derecho de concesión.

2 Marco legal

La Gestión de solicitudes de derecho de concesión en el Cementerio Municipal, se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

- a. Constitución Política, numeral 27: Derecho de petición y pronta respuesta
- b. Ley General de la Administración Pública, numeral 262: Plazos establecidos para actos tales como: de mero trámite, decisión de peticiones, notificaciones, dictámenes, peritajes, informes técnicos, informes administrativos.
- c. Código Municipal Ley 7794-1998., artículo 4: contempla como atribución de la municipalidad: promover un desarrollo local participativo e inclusivo que contemple la diversidad de las necesidades y los intereses de la población.
- d. Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
- e. Ley 5395. Ley General de Salud.
- f. El Código Municipal.

3 Alcance

A nivel interno el manual es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. La Sección de Plataforma de servicios



3. Al Departamento de Recursos Humanos para acompañar procesos de inducción y capacitación
4. A la persona encargada de la administración del cementerio municipal.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas y jurídicas que requieren que se les autorice o brinde el servicio de exhumación en el Cementerio Municipal.

4 Políticas de operación

4.1 Normas

Para el estudio de toda solicitud de derecho de concesión en el cementerio Municipal, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud escrita del interesado.
2. Cuando se trate de sociedades, se debe aportar la respectiva certificación de la personería jurídica.
3. Aportar declaración jurada autenticada de tener residencia legal en el Cantón de San Pablo de Heredia.
4. Registrar una dirección para notificaciones.

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de servicio, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. El concesionario es la única instancia que podrá autorizar el uso del espacio arrendado para cualquier solicitud de servicios del Cementerio Municipal.
3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.



4. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
5. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
6. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.



5 Metodos de trabajo

5.1 Descripción de actividades

Solicitud de derecho de concesión		
Secuencia de etapas	Actividad	Unidad responsable
1-Recepción verificación de requisitos	<p>1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre el trámite solicitado 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. Anexo 1 1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud planteada. 1-6 Consulta el manual de procedimientos</p> <p style="text-align: center;"><u>Si la solicitud no procede:</u></p> <p>1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. <i>Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.</i> 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-11 1-10 Registra traslado en base de datos</p> <p style="text-align: center;"><u>Si la solicitud procede</u></p> <p>1-11 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita el servicio 1-12 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-13 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-14 Folia la documentación 1-15 Escanea los documentos requeridos 1-16 Registra en base de datos 1-17 Confecciona una carpeta con expediente. 1-16Traslada expediente a Director de Servicios Públicos 1-17 Registra traslado en base de datos</p>	Plataforma de servicios

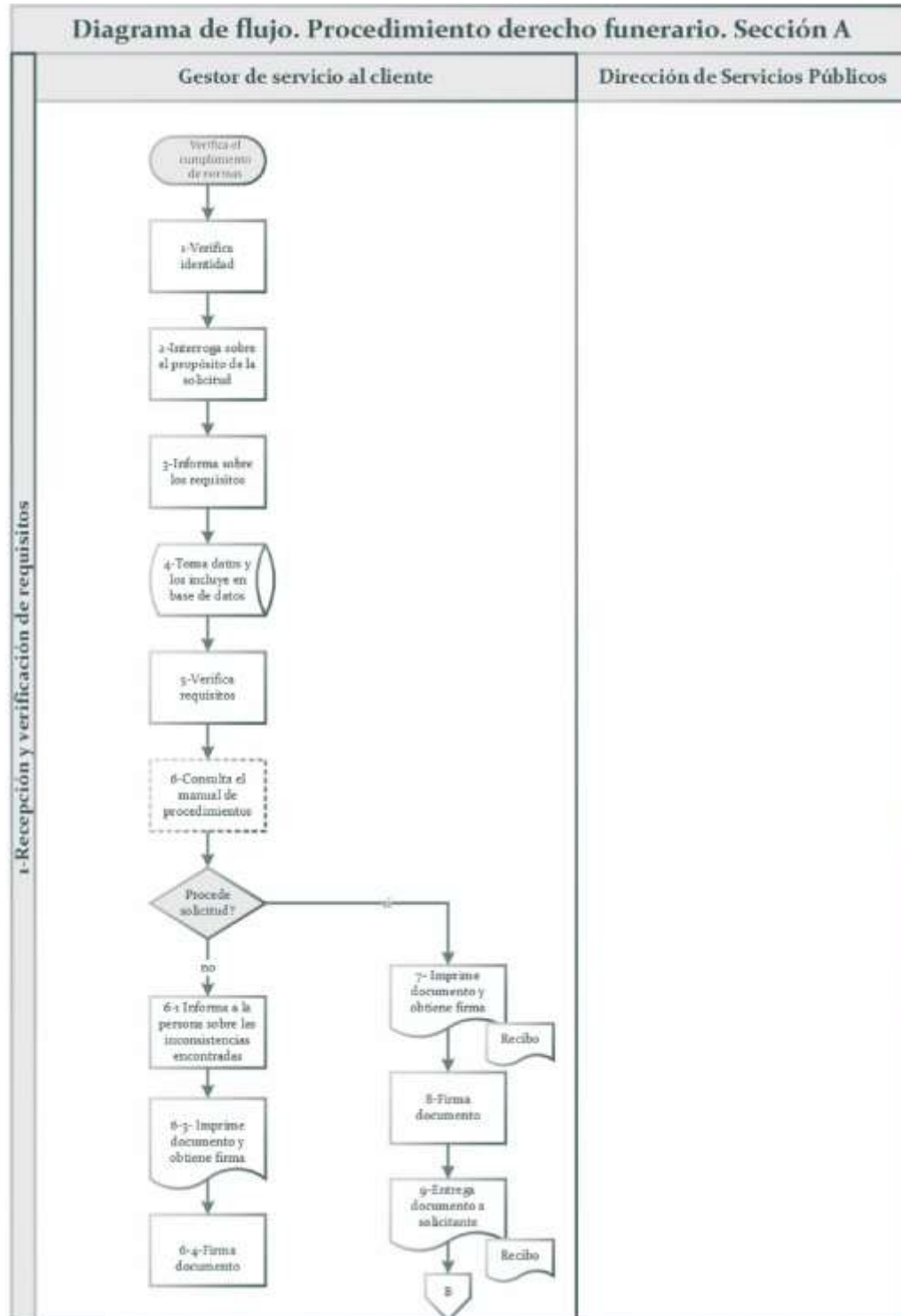
Municipalidad de San Pablo de Heredia
 Alcaldía Municipal
 Departamento de Recursos Humanos
 Proceso de solicitud de Servicios en el Cementerio Municipal
 Manual de Procedimientos de solicitud de derecho de concesión
 Código MP-SCM-DC-03

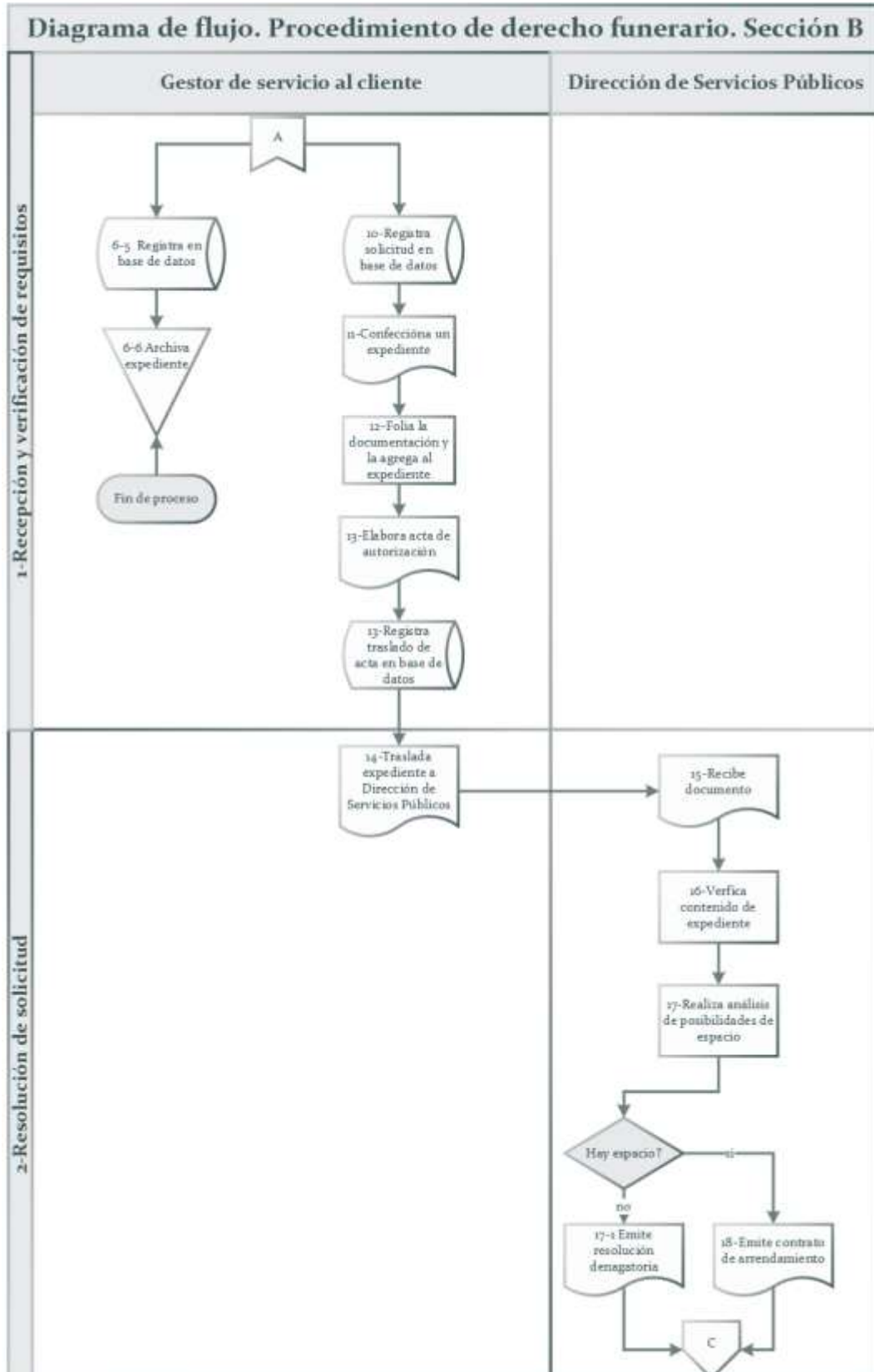


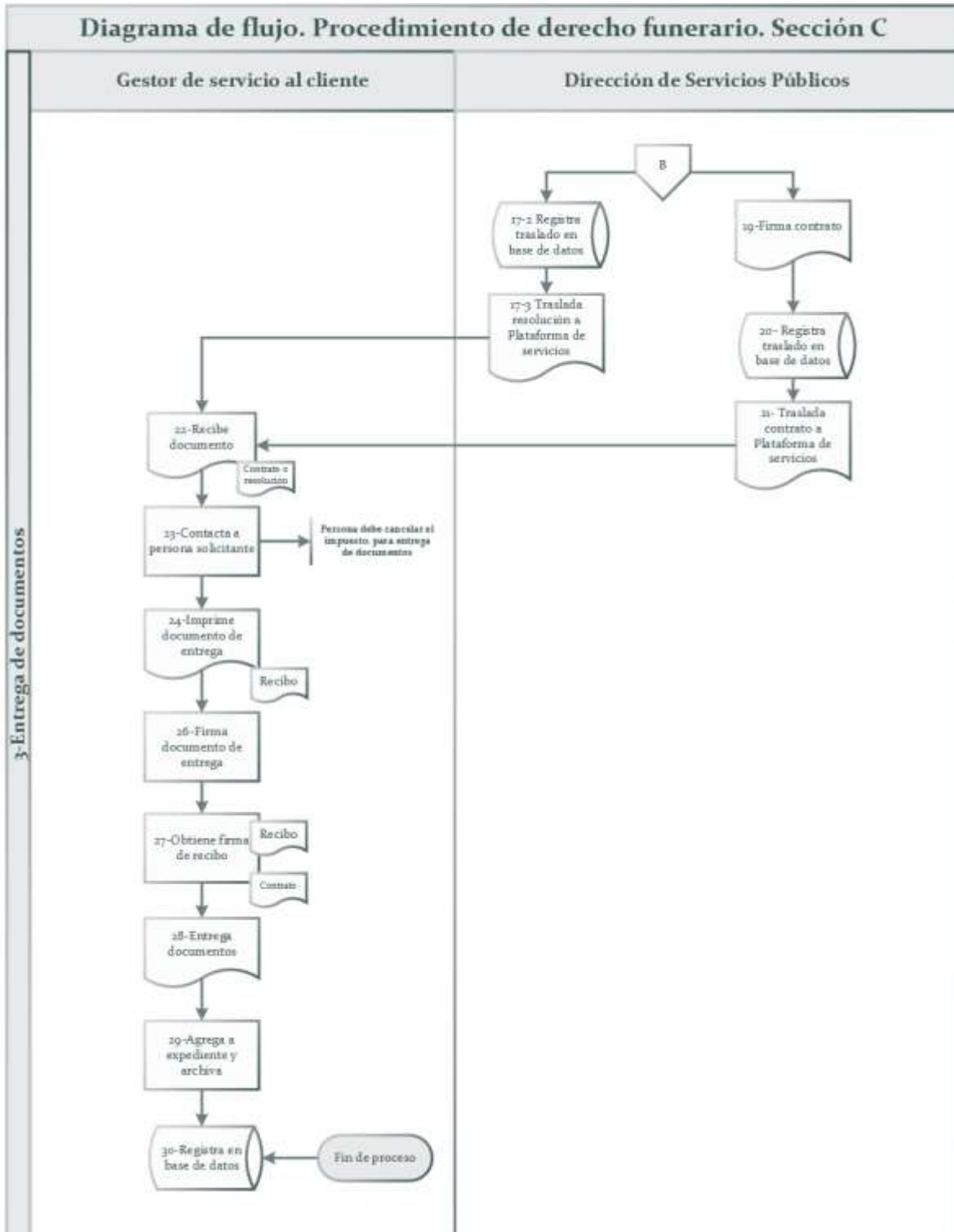
<p style="text-align: center;">2-Resolucion de solicitud</p>	<p>2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Realiza un análisis sobre las posibilidades de espacio disponible <u>Si no hay espacio:</u> 2-4 Emite resolución denegatoria 2-5 Firma resolución 2-6 Traslada resolución denegatoria a Plataforma de servicios 2-7 Registra en base de datos <u>Si hay espacio:</u> 2-8 Emite contrato de arrendamiento 2-9 Firma contrato de arrendamiento 2-10 Traslada expediente a Plataforma de servicios 2-11 Registra en base de datos</p>	<p style="text-align: center;">Director de Departamento de Servicios Públicos</p>
<p style="text-align: center;">3-Entrega de documentos</p>	<p>3-1 Recibe contrato o resolución denegatoria 3-2 Contacta a persona para entrega de documentos 3-3 Verifica que solicitante cancele el impuesto 3-4 Imprime documento de entrega de documentos 3-5 Firma documento de entrega 3-6 Obtiene firma de recibo y firma de contrato 3-7 Entrega copia de documentos a la persona solicitante 3-8 Agrega al expediente respectivo 3-9 Archiva expediente 3-10 Registra en base de datos <i>Fin de proceso</i></p>	<p style="text-align: center;">Plataforma de servicios</p>



5.2 Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de derecho funerario. Secciones A-C









VII. Solicitud de permiso de construcción

Manual de procedimientos		Código	MP-SCM-SCO-04		
Proceso de solicitud de servicios en el Cementerio Municipal					
Versión:	01	Fecha de emisión	Julio, 2017	Paginas	33 a 41
Procedimiento					
<i>SOLICITUD DE PERMISO DE CONSTRUCCIÓN</i>					



1 Propósito del Proceso

Establecer el marco operativo que corresponde el estudio y resolución de la solicitud de permiso de construcción.

2 Marco legal

La Gestión de solicitudes de permiso de construcción en el Cementerio Municipal, se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

- a. Constitución Política, numeral 27: Derecho de petición y pronta respuesta
- b. Ley General de la Administración Pública, numeral 262: Plazos establecidos para actos tales como: de mero trámite, decisión de peticiones, notificaciones, dictámenes, peritajes, informes técnicos, informes administrativos.
- c. Código Municipal Ley 7794-1998., artículo 4: contempla como atribución de la municipalidad: promover un desarrollo local participativo e inclusivo que contemple la diversidad de las necesidades y los intereses de la población.
- d. Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
- e. Ley 5395. Ley General de Salud.
- f. El Código Municipal.

3 Alcance

A nivel interno el manual es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. La Sección de Plataforma de servicios



3. Al Departamento de Recursos Humanos para acompañar procesos de inducción y capacitación
4. A la persona encargada de la administración del cementerio municipal.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas y jurídicas que requieren que se les autorice o brinde el servicio de exhumación en el Cementerio Municipal.

4 Políticas de operación

4.1 Normas

Para el estudio de toda solicitud de servicio en el cementerio Municipal, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud de interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
2. Cuando se trate de sociedades, se debe aportar la respectiva certificación de la personería jurídica.
3. Cancelar el pago respectivo.
4. Presentar el original del título de concesión.
5. Cumplir con los lineamientos establecidos por la Municipalidad.
6. Registrar una dirección para notificaciones.

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de servicio, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. El concesionario es la única instancia que podrá autorizar el uso del espacio arrendado para cualquier solicitud de servicios del Cementerio Municipal.
3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.



4. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
5. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
6. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.



5 Metodos de trabajo

5.1 Descripción de actividades

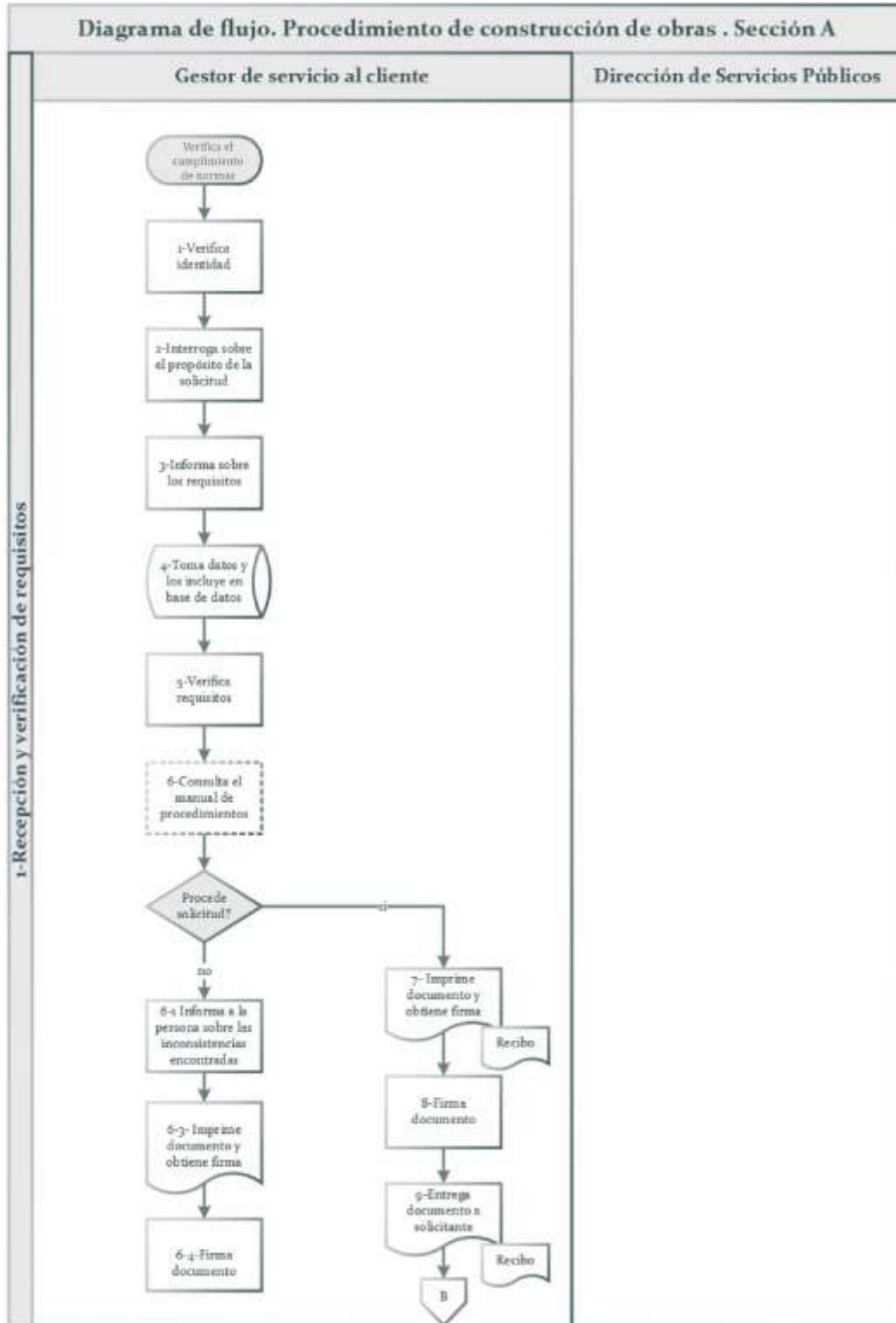
Solicitud de construcción de obras		
Secuencia de etapas	Actividad	Unidad responsable
1-Recepción verificación de requisitos	<p>1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre el trámite solicitado 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. Anexo 1 1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud planteada. 1-6 Consulta el manual de procedimientos</p> <p style="text-align: center;"><u>Si la solicitud no procede:</u></p> <p>1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. <i>Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.</i> 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. <i>Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-11</i> 1-10 Registra en base de datos</p> <p style="text-align: center;"><u>Si la solicitud procede</u></p> <p>1-11 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita el servicio 1-12 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-13 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-14 Folia la documentación 1-15 Escanea los documentos requeridos 1-16 Registra en base de datos 1-17 Confecciona una carpeta con expediente. 1-18 Traslada expediente a Director de Servicios Públicos 1-19 Registra traslado en base de datos</p>	Plataforma de servicios
2-Resolucion de solicitud	<p>2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente</p>	Director de Departamento de Servicios Públicos

Alcaldía Municipal
Departamento de Recursos Humanos
Proceso de solicitud de Servicios en el Cementerio Municipal
Manual de Procedimientos de solicitud de permiso de construcción
Código MP-SCM-SCO-04

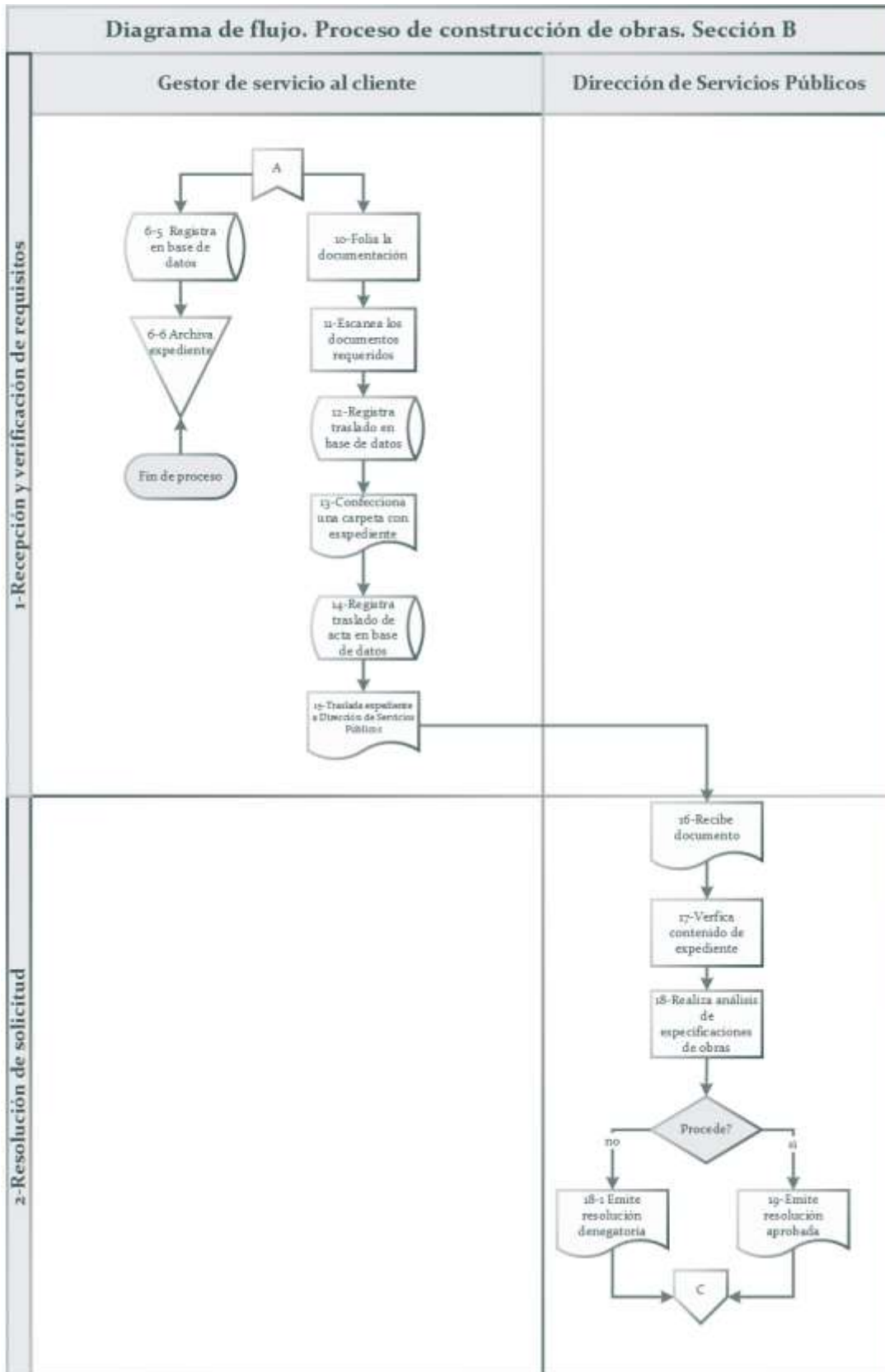


	<p>2-3 Realiza un análisis sobre especificaciones de obras</p> <p style="text-align: center;"><u>Si no procede</u></p> <p>2-4 Emite resolución denegatoria 2-5 Firma resolución 2-6 Traslada resolución denegatoria a Plataforma de servicios 2-7 Registra en base de datos</p> <p style="text-align: center;"><u>Si procede</u></p> <p>2-8 Emite resolución aprobada 2-9 Firma resolución aprobada 2-10 Incorpora la resolución en expediente 2-11 Traslada expediente a Plataforma de servicios 2-12 Registra en base de datos</p>	
<p>3-Entrega de documentos</p>	<p>3-1 Recibe resolución 3-2 Contacta a persona para entrega de documentos 3-3 Emite documento de pago 3-4 Verifica que solicitante cancele el impuesto 3-5 Imprime documento de entrega de documentos 3-6 Firma documento de entrega 3-7 Obtiene firma de recibo 3-8 Entrega copia de documentos a la persona solicitante 3-9 Agrega al expediente 3-10 Archiva expediente 3-11 Registra en base de datos procedimiento finalizado</p> <p style="text-align: center;"><i>Fin de proceso</i></p>	<p>Plataforma de servicios</p>

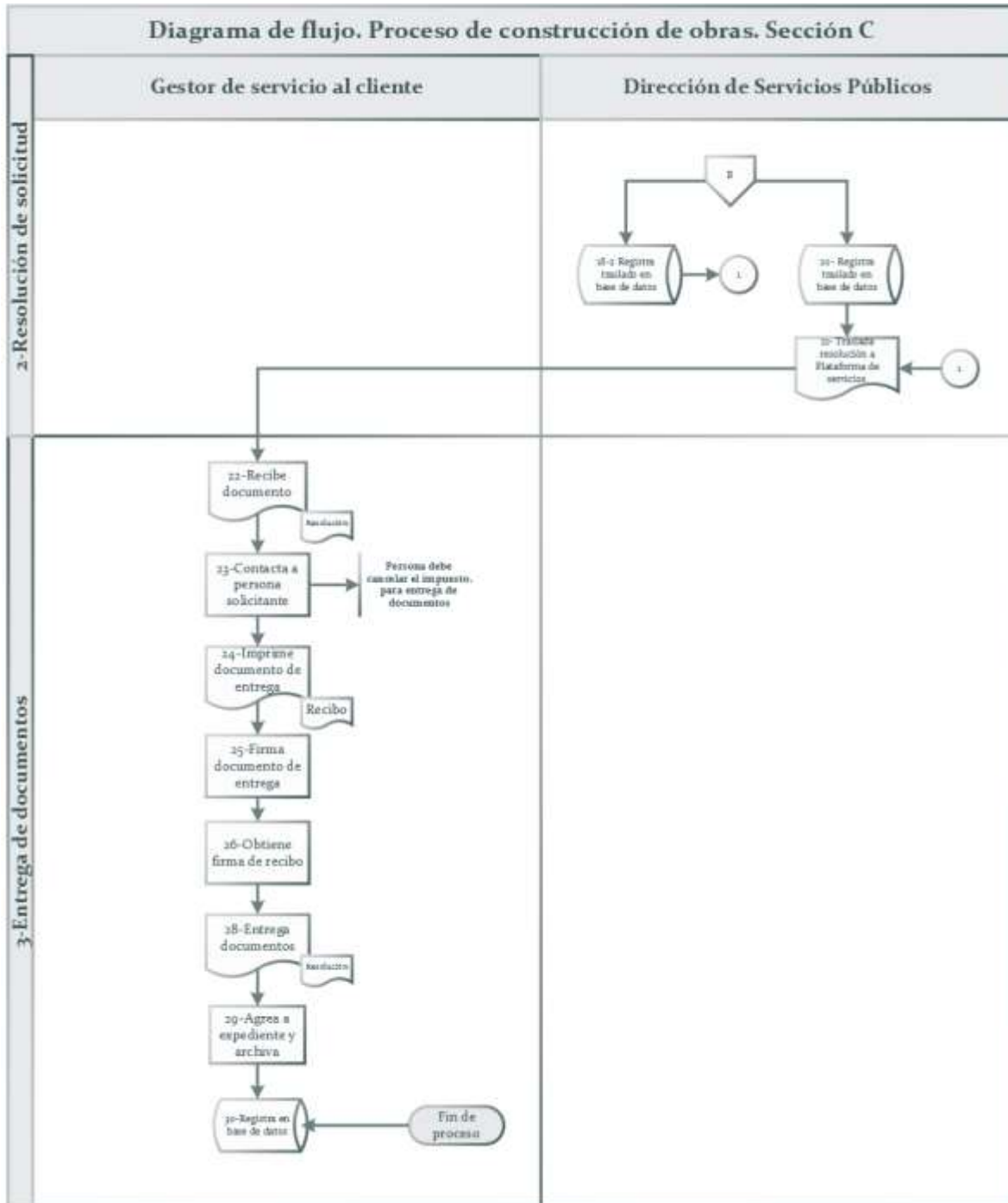
5.2 Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de construcción de obras- Secciones A-C



Alcaldía Municipal
 Departamento de Recursos Humanos
 Proceso de solicitud de Servicios en el Cementerio Municipal
 Manual de Procedimientos de solicitud de permiso de construcción
 Código MP-SCM-SCO-04



Alcaldía Municipal
Departamento de Recursos Humanos
Proceso de solicitud de Servicios en el Cementerio Municipal
Manual de Procedimientos de solicitud de permiso de construcción
Código MP-SCM-SCO-04





VIII. Solicitud de traspaso de derecho de concesión

Manual de procedimientos		Código	MP-SCM-TDC-05		
Proceso de solicitud de servicios en el Cementerio Municipal					
Versión:	01	Fecha de emisión	Julio, 2017	Paginas	42 a 50
Procedimiento					
<i>SOLICITUD DE TRASPASO DE DERECHO DE CONCESIÓN</i>					



1 Propósito del Proceso

Establecer el marco operativo que corresponde el estudio y resolución de la solicitud de traspaso de derecho de concesión.

2 Marco legal

La Gestión de solicitudes de traspaso de derecho de concesión en el Cementerio Municipal, se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

- a. Constitución Política, numeral 27: Derecho de petición y pronta respuesta
- b. Ley General de la Administración Pública, numeral 262: Plazos establecidos para actos tales como: de mero trámite, decisión de peticiones, notificaciones, dictámenes, peritajes, informes técnicos, informes administrativos.
- c. Código Municipal Ley 7794-1998., artículo 4: contempla como atribución de la municipalidad: promover un desarrollo local participativo e inclusivo que contemple la diversidad de las necesidades y los intereses de la población.
- d. Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
- e. Ley 5395. Ley General de Salud.
- f. El Código Municipal.

3 Alcance

A nivel interno el manual es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. La Sección de Plataforma de servicios



3. Al Departamento de Recursos Humanos para acompañar procesos de inducción y capacitación
4. A la persona encargada de la administración del cementerio municipal.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas y jurídicas que requieren que se les autorice o brinde el servicio de exhumación en el Cementerio Municipal.

4 Políticas de operación

4.1 Normas

Para el estudio de toda solicitud de traspaso de derecho de concesión en el cementerio Municipal, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud de interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
2. Cuando se trate de sociedades, se debe aportar la respectiva certificación de la personería jurídica.
3. Toda solicitud de traspaso debe estar debidamente autenticada por un notario público.
4. Cumplir con los lineamientos establecidos por la Municipalidad.
5. Registrar una dirección para notificaciones.

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de servicio, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. El concesionario es la única instancia que podrá autorizar el uso del espacio arrendado para cualquier solicitud de servicios del Cementerio Municipal.
3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.



4. Cuando se requiera de la atención personalizada de funcionario competente de la Municipalidad, se efectuara la coordinación respectiva para que la persona solicitante sea atendida en la instancia administrativa que corresponda.
5. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
6. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
7. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.



5 Métodos de trabajo

5.1 Descripción de actividades

Solicitud de traspaso de derecho de concesión		
Secuencia de etapas	Actividad	Unidad responsable
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre el trámite solicitado 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. Anexo 1 1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud planteada. 1-6 Consulta el manual de procedimientos <p style="text-align: center;"><u>Si la solicitud no procede:</u></p> 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. <i>Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.</i> 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. <i>Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-11</i> 1-10 Registra en base de datos <p style="text-align: center;"><u>Si la solicitud procede</u></p> 1-11 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita el servicio 1-12 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-13 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-14 Confecciona una carpeta con expediente. 1-15 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-16 Traslada expediente a Dirección de Servicios Públicos 1-17 Registra traslado en base de datos	Plataforma de servicios
2-Estudio y resolución de la solicitud	2-1 Recibe expediente 2-1 Revisa expediente 2-3 Revisa histórico concesión de derecho. 2-4 Emite resolución de traspaso	Dirección de servicios públicos

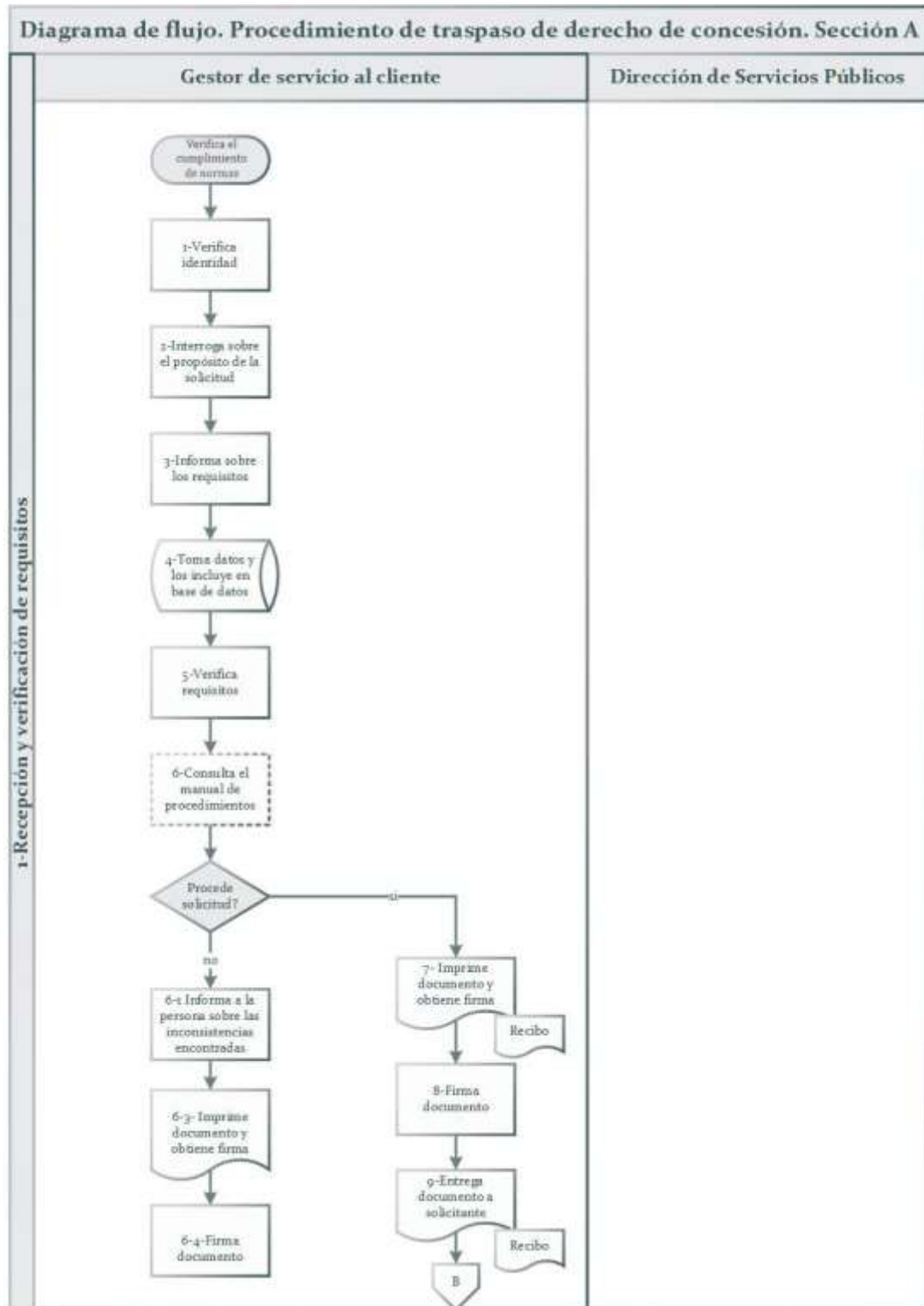
Alcaldía Municipal
Departamento de Recursos Humanos
Proceso de solicitud de Servicios en el Cementerio Municipal
Manual de Procedimientos de solicitud de traspaso de derecho de concesión
Código MP-SCM-TDC-05

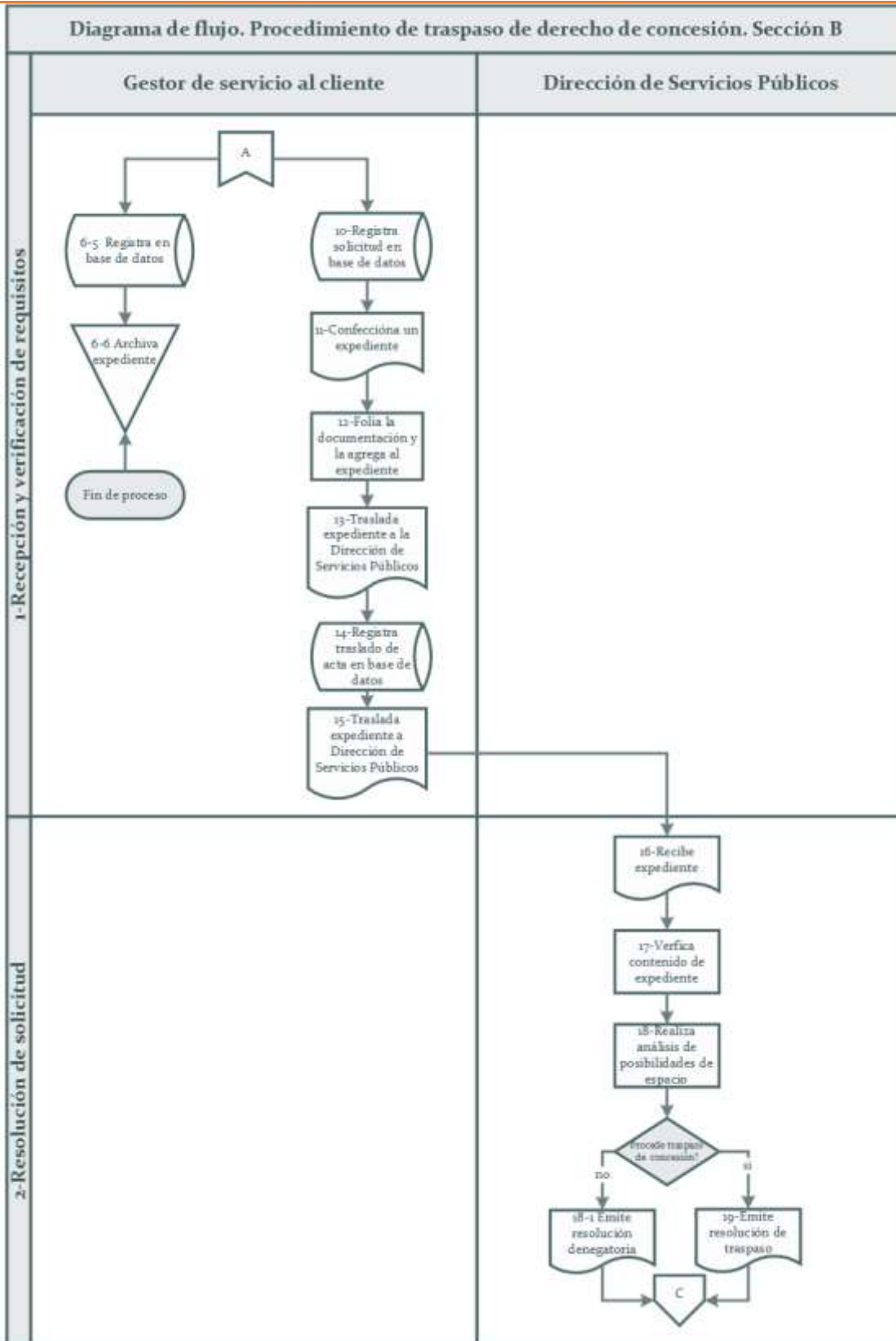


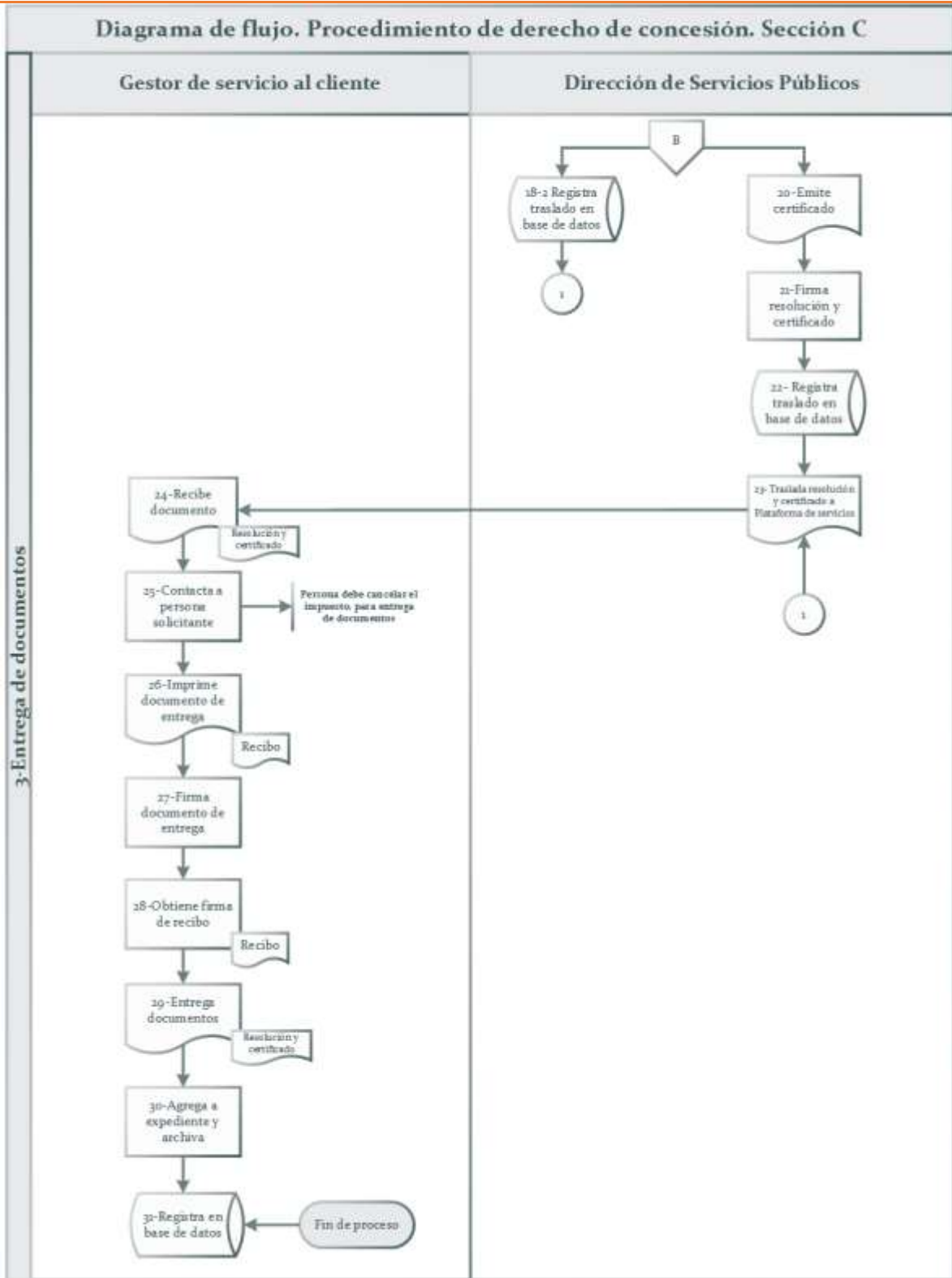
	2-5 Emite certificado 2-6 Registra en base de datos 2-7 Traslada a Plataforma de servicios	
3-Entrega de documentos	3-1 Recibe resolución 3-2 Contacta a persona para entrega de documentos 3-3 Verifica que solicitante cancele el impuesto 3-4 Imprime documento de entrega de documentos 3-5 Firma documento de entrega 3-6 Obtiene firma de recibo y firma de contrato 3-7 Entrega copia de documentos a la persona solicitante 3-8 Agrega al expediente respectivo 3-9 Archiva expediente 3-10 Registra en base de datos <p style="text-align: center;">Fin de proceso</p>	Plataforma de servicios



5.2 Diagrama de flujo del procedimiento de solicitud de traspaso de derecho de concesión. Secciones A-C









6 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

7 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución de respuesta	Sección de Plataforma de servicios	5 años

Indicaciones:

- 1-Se anotara el nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.
- 2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.
- 3- Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

8 Control de cambios

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Solicitado por			
Unidad administrativa			



Firma		Fecha
Incorporado por Firma		fecha
Autorizado por Firma		Fecha

Indicaciones:

- 1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.
- 2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.
- 3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.
- 4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

9 Glosario

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad:** Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance:** Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Concesionario:** Es la persona física o jurídica que posee o adquiere un derecho sobre un lote en el cementerio, de conformidad con las disposiciones de este reglamento.
- **Diagrama de flujo:** es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del



mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.

- **Exhumación:** Acción y efecto de extraer un cadáver.
- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.
- **Fosa común:** Excavación en el suelo vegetal destinado para el depósito de restos óseos
- **Inhumación:** Acción y efecto de sepultar un cadáver.
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **Nicho:** División interna de la bóveda destinada a albergar un único féretro.
- **Norma:** Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.
- **Proceso:** es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al



usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.