ANEXO 28. GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA NOTIFICACIÓN AL DEUDO Y GESTIÓN DE CARTERA

1. Objeto

Establecer el procedimiento mediante el cual el concesionario encargado del servicio público de destino final de cadáveres, restos y cenizas, así como los servicios complementarios, en los cementerios de propiedad del distrito capital, incluyendo su administración, operación, mantenimiento, explotación, gestión y conservación, realizará la notificación legal al deudo responsable de un cadáver o restos humanos inhumados en un cementerio propiedad del Distrito, así como la gestión correspondiente de cartera, una vez finalizado el tiempo contractual de inhumación, conforme a la normatividad vigente.

2. Alcance

Aplica a todos los cementerios propiedad del Distrito Capital.

3. Marco normativo

- Resolución 5194 de 2010.
- Normativa distrital en materia de cementerios.
- Ley 9 de 1979 (Título VIII – Disposición Sanitaria de Cadáveres).
- Lineamientos de la Secretaría Distrital de Salud.

4. Responsable del procedimiento

El concesionario encargado del servicio público de destino final de cadáveres, restos y cenizas, así como los servicios complementarios, en los cementerios de propiedad del distrito capital, incluyendo su administración, operación, mantenimiento, explotación, gestión y conservación a través de la designación de administradores en cada uno de los Cementerio propiedad del Distrito.

5. Etapas y tiempo del procedimiento

Etapa	Actividad	Responsable	Tiempo Máximo
1. Identificación del vencimiento	Consultar los sistemas de información para identificar los contratos próximos a vencer dentro de la ejecución del contrato.	Administración del Cementerio	Día 1
2. Verificación de datos del deudo	Confirmar dirección, correo electrónico y/o teléfono registrados en los sistemas de información.	Administración del Cementerio	Día 2 al 5
3. Emisión del aviso de notificación	Generar aviso formal que indique: - Fecha exacta de finalización del contrato - Opciones disponibles (renovación, traslado, cremación o prórroga en caso que sea muerte violenta o en estudio) - Documentación requerida para trámite de exhumación y procedimiento. - Costo de la exhumación y cremación (si aplica) según tarifa establecida por UAESP - Indicar plazo para responder (máximo 30 días calendario)	Administración del Cementerio	Día 6
4. Primera notificación	Enviar notificación por: - Correo electrónico (si existe la información que reposa en el cementerio). plazo: con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario en cumplimiento del tiempo mínimo de permanencia señalado en el artículo 20 de la resolución 5194 de 2010 (si aplica). - De no contar con correo electrónico, se enviará notificación por correo certificado a la dirección física, cumpliendo lo establecido en el paso 3.	Administración del Cementerio	Día 6 al 36
5. Espera de respuesta del deudo	Esperar manifestación del deudo para renovación, traslado o cremación o prórroga en caso que sea muerte violenta o en estudio	Deudo	Plazo legal: **30 días calendario** a partir de la notificación por correo electrónico o correo certificado
6. Segunda notificación	Si no hay respuesta dentro del tiempo estipulado en el numeral anterior, se repetirá lo establecido en el paso 4, con los tiempos establecidos en el paso 5.	Administración del Cementerio Representante Legal de la Concesión	Día 36 al 66
7. Notificación por aviso	De no haber respuesta por parte del deudo identificado y/o cuando se desconozca la información sobre el mismo, se hará la notificación a través de aviso el cual contendrá	Administración del Cementerio	Día 70 al día 75

	con copia íntegra de la orden de exhumación correspondiente la cual se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público del respectivo cementerio por un término de cinco (5) días. Al día siguiente de la finalización del mencionado término se entenderá surtida la notificación.	Representante Legal de la Concesión	
8. Procedimiento de exhumación por administración	Si transcurrido el tiempo establecido y realizadas las notificaciones, los deudos no se presentan a programar la exhumación, la administración del cementerio procederá a realizarla, para lo cual deberá: - Gestionar licencia de exhumación (en caso de ser restos). - Realizar la correspondiente exhumación por administración - Realizar la correspondiente cremación - Realizar el traslado a archivo de cenizas	Administración del Cementerio	Desde el día 75 en adelante

Una vez surtido el procedimiento anterior, el Concesionario deberá continuar con la debida diligencia para la identificación y ubicación de los deudos, con quienes hará la gestión de cartera y cobro persuasivo para cubrir los costos derivados de la exhumación de restos y cremación de los mismos.

Nota Aclaratoria: Para las exhumaciones pendientes por realizar y cuyo contrato de inhumación venció con anterioridad a la firma del acta de inicio, el Concesionario deberá demostrar la debida notificación al deudo y gestión de cartera a través de cobros persuasivos y cobros jurídicos.

Si luego de adelantar la gestión administrativa correspondiente y debidamente soportada, no es posible por parte del Concesionario recaudar la cartera, la UAESP asumirá el pago a precios de costo, es decir el 75% de la tarifa, con cargo a los saldos pendientes por liquidar de los contratos de concesión anteriores o con recursos del Distrito, según corresponda. Estas actividades deberán adelantarse respetando en todo momento lo establecido en la legislación Colombiana vigente.

En consecuencia, el Concesionario deberá:

- Abstenerse de realizar prácticas abusivas, intimidatorias, engañosas o que vulneren los derechos de los usuarios.
- Garantizar que los procesos de facturación, notificación y recaudo se realicen con claridad, transparencia y oportunidad.
- Implementar mecanismos de atención y resolución de quejas relacionados con el cobro, conforme a lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio y demás autoridades competentes.
- Mantener registros actualizados de las obligaciones y pagos de los usuarios, disponibles para consulta y verificación.

El incumplimiento de esta obligación podrá ser objeto de seguimiento por parte de la Interventoría y dará lugar a las sanciones contractuales correspondientes.

ANEXO: MODELO DE FORMATO DE NOTIFICACIÓN

Bogotá D.C., dd/mm/año

Señor(a)
Nombre y Apellidos
Dirección
Correo electrónico registrado
Ciudad.

Asunto: Notificación sobre vencimiento del plazo contractual de inhumación – Nombre del cementerio

Respetado(a) Señor(a) _____

El concesionario _____ en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 5194 de 2010, la cual regula la prestación de servicios de cementerio, inhumación, exhumación y cremación y al contrato de concesión_____, se permite notificar que el contrato de inhumación suscrito para quien envida se llamó como se relaciona a continuación, se encuentra próximo a vencer:

- Nombre completo del fallecido
- Ubicación
- Fecha de inhumación
- Fecha de vencimiento del contrato

Por lo anterior, le solicitamos se acerque al cementerio con el fin de realizar los trámites respectivos relacionados con la exhumación de su familiar.

De no recibir respuesta dentro del plazo indicado, la administración del cementerio podrá proceder, y de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 5194 de 2010, a realizar la exhumación por administración y dar traslado de las cenizas previa cremación, al archivo de cenizas del Cementerio Parque serafín.

Para más información, puede comunicarse a los siguientes canales:

Cementerio: _____
Dirección: _____
Teléfono: _____
Correo electrónico: _____

Cordialmente,

Firma
Nombre representante legal Concesionario

ORDEN DE EXHUMACIÓN POR ADMINISTRACIÓN _____
CONCESIONARIO DE LOS CEMENTERIOS DEL DISTRITO DE BOGOTÁ
CONTRATO DE CONCESIÓN _____

OBJETO: Prestar mediante la modalidad de concesión, el servicio público de destino final de cadáveres, restos y cenizas humanas y los servicios complementarios, en los cementerios de propiedad del distrito capital, incluyendo su administración, operación, mantenimiento, explotación, gestión y conservación

ORDEN DE EXHUMACIÓN POR ADMINISTRACIÓN _____
_____, que presta el servicio mencionado en calidad de concesionario, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 367 de 1995 y la Resolución 5194 de 2010, emite la presente orden.

CONSIDERACIONES:

Primero: El artículo 20 de la Resolución 5194 de 2010 establece el tiempo mínimo de permanencia. Para realizar una exhumación, el cadáver debe haber permanecido inhumado al menos: tres (3) años en el caso de menores de siete años, y cuatro (4) años para mayores de esa edad, contados a partir de la fecha de inhumación registrada en el cementerio.

Segundo: El artículo 23 de la misma resolución señala la obligación de inhumar cumplido el tiempo mínimo de permanencia. Si no existen derechos de propiedad sobre el terreno o estos no se ejercen, y la información disponible es clara y certificada, con al menos treinta (30) días de antelación, la administración del cementerio podrá realizar la exhumación por administración. Los restos deberán reinhumarse en osario general, común o fosa funeraria destinada a tal fin.

Tercero: El artículo 24 regula la exhumación por iniciativa de la administración. Transcurrido el tiempo mínimo de permanencia, la administración podrá ejecutar la exhumación. El procedimiento debe respetar los derechos de los dolientes, quienes deben ser notificados de manera previa y conforme a la normativa vigente.

Cuarto: La cláusula novena del contrato de administración establece que, una vez cumplido el término de permanencia y si no se solicita la exhumación de los restos, la administración podrá realizarla previa autorización de la Secretaría de Salud.

SE DISPONE:

Primero: Que el día _____ venció el contrato de arrendamiento de bóveda correspondiente a quien en vida se llamó _____.

Segundo: Que el(la) señor(a) _____, responsable del contrato y doliente de quien en vida se llamó _____, no se ha acercado a las instalaciones del cementerio para programar la exhumación.

Tercero: Que, con al menos treinta (30) días de antelación, se inició el proceso de notificación sobre el vencimiento del contrato a _____, en la dirección registrada: _____.

Cuarto: Ordénese la exhumación por administración de quien en vida se llamó _____.

Quinto: Notifíquese esta disposición a _____, utilizando el medio más ágil posible y conforme a lo dispuesto en los artículos 67 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Sexto: Considérese como dirección de notificación la consignada en el contrato: _____.

Séptimo: Si no se recibe respuesta del doliente, realícese la exhumación en el menor tiempo posible.

Octavo: Contra esta decisión no procede recurso alguno.

Noveno: Publíquese esta disposición en un lugar visible al público dentro de la administración del cementerio _____.

Dado en Bogotá D.C., a los ___ días del mes de _____ de _____.

Cordialmente,

[Nombre y firma del abogado o representa legal de la concesión]