



Santiago
cementerio parque
Huechuraba

REGLAMENTO DE CONVIVENCIA, NORMAS INTERNAS Y ARANCEL

Cementerio Parque Santiago

GRUPO
NUESTROS PARQUES
Cementerios Parques



REGLAMENTO DE CONVIVENCIA, NORMAS INTERNAS Y ARANCEL

Cementerio Parque Santiago

(COMPLEMENTARIO AL REGLAMENTO INTERNO)



OBJETO Y ALCANCE

El presente Reglamento de Convivencia, Normas Internas y Arancel, tiene por objeto establecer las normas que regulan los aspectos del Funcionamiento Interno y los aranceles del Cementerio Parque Santiago.

El presente Reglamento es complementario al Reglamento Interno del Cementerio, al DS 357 de 1970, del Ministerio de Salud “Reglamento General de Cementerios”, al Código Sanitario y demás normativa pertinente.

Su cumplimiento es obligatorio para todos los propietarios, sean fundadores o no de una sepultura, y de quienes tienen derecho a ser sepultados, como asimismo a los visitantes del Cementerio Parque.

REGLAS DE CONVIVENCIA Y NORMAS INTERNAS

ARTÍCULO 1º

El Cementerio Parque tendrá los siguientes horarios de atención de público, salvo, excepciones debidamente informadas por la Administración:

Parque	09:00 a 18:00 hrs
Sepultaciones	10:00 a 16:00 hrs
Velatorios	09:00 a 21:00 hrs
Oficinas	09:00 a 18:00 hrs

Queda estrictamente prohibido el ingreso o permanencia de visitas fuera de este horario.

Fuera de dichos horarios el Cementerio no tiene dispuesto ni personal, ni equipos destinados a proteger la seguridad ni de los visitantes, ni de sus bienes.

En consecuencia, es obligación de los visitantes retirarse en el horario de cierre y en caso de permanecer al interior del cementerio fuera de horario, será de su exclusiva responsabilidad su seguridad personal y la de sus bienes.

ARTÍCULO 2º

Está prohibido movilizarse por aquellas áreas en que existan letreros o señales que indiquen que se están realizando trabajos o hay maquinaria desarrollando movimiento de tierra. Las personas que se encuentren en el recinto del Cementerio Parque Santiago sólo utilizarán las vías de acceso, calles y senderos peatonales para desplazarse de un lugar a otro, evitando el tránsito innecesario sobre el césped.

El traslado sobre las áreas de césped del Cementerio solo podrá efectuarse con el exclusivo objeto de visitar una sepultura, para el desplazamiento a través del cementerio solo se debe utilizar los caminos que se encuentran dispuestos.

Al desplazarse por áreas de césped las personas deberán tener especial cuidado atendido el hecho que, por el proceso propio de asentamiento del terreno fruto de los usuales movimientos de tierra que se llevan a cabo en el recinto, suelen existir alteraciones en el terreno que pueden provocar caídas o accidentes. El



Cementerio no será responsable de aquellas caídas o accidentes que se produzcan en áreas de césped fruto de alteraciones en el terreno.

ARTÍCULO 3º

Queda estrictamente prohibida dentro del Cementerio Parque Santiago la prestación de cualquier tipo de servicios por parte de terceros ajenos al Cementerio Parque, tales como venta de flores, arreglos, artefactos, confites, etc. con la sola excepción de aquellas personas naturales o jurídicas que hayan sido autorizadas, por escrito y de manera previa, por el Administrador.

ARTÍCULO 4º

No se permitirá el ingreso de niños menores de doce (12) años al Cementerio Parque Santiago, si no van acompañados de una persona mayor que los cuide y se haga responsable de los daños que ellos puedan causar en las instalaciones y bienes del Cementerio Parque.

ARTÍCULO 5º

No se permitirá producir ruidos molestos o acciones que lesionen la sensibilidad de los visitantes, como correr, jugar, elevar volantines etc., dentro del Cementerio Parque Santiago, bajo pena de expulsión.

ARTÍCULO 6º

Quedan prohibidas las ventas ambulantes o fijas de flores, plantas, velas, comestibles, bebidas o cualquier otra materia o sustancia dentro de los límites del Cementerio Parque Santiago, con la sola excepción de aquellas personas naturales o jurídicas

que hayan sido autorizadas, por escrito y de manera previa, por el Administrador.

ARTÍCULO 7º

No podrán colocarse avisos, pancartas o carteles de cualquier naturaleza dentro del recinto del Cementerio Parque Santiago, o en sus rejas, maceteros e instalaciones de todo género ni repartir volantes ni publicidad de ninguna especie dentro de sus límites. Todo lo que se haga en contravención a este artículo será destruido o retirado por la administración, con la sola excepción de los letreros de información o publicitarios que hayan sido autorizados, por escrito y de manera previa, por el Administrador.

ARTÍCULO 8º

Los vehículos autorizados a circular por la Administración no podrán desplazarse por las vías internas del Cementerio Parque Santiago, a una velocidad superior a veinte kilómetros por hora (20 KPH).

ARTÍCULO 9º

La Administración del Cementerio Parque Santiago, no será responsable de los accidentes de tránsito ni de sus consecuencias, cuando éstos ocurran dentro del recinto del Cementerio Parque. Si algún vehículo causa daño a las instalaciones del Cementerio Parque, o al ornato, árboles, plantas, a las vías de acceso, calles vehiculares, senderos peatonales, o cualquier otro mueble o inmueble de la propiedad, el Cementerio Parque ejercerá la acción legal que corresponda.



ARTÍCULO 10º

Ningún árbol, arbusto, planta, flor o pasto puede ser removido o cortado, labor de mantención que sólo le corresponde a la Administración del Cementerio Parque Santiago.

Igualmente está prohibido sembrar o plantar árboles, plantas, flores o pasto en cualquier lugar del Cementerio Parque, labor de mantención que sólo le corresponde a la Administración del Cementerio Parque Santiago.

ARTÍCULO 11º

No está permitido a los trabajadores del Cementerio Parque Santiago, recibir propinas u otras dádivas.

Será de exclusiva responsabilidad del cliente, visitante o propietario, cualquier tipo de acuerdo o trato pecuniario, estableciendo desde ya que el Cementerio no permite ni autoriza pagos a sus trabajadores, y el incumplimiento a esta prohibición será sancionada con las multas estipuladas en el Arancel.

ARTÍCULO 12º

Está prohibido arrojar basuras o desperdicios en las avenidas del Cementerio Parque, como, asimismo, en sus edificios y jardines o en cualquier lugar de éste, a excepción de los receptáculos ubicados para este propósito.

ARTÍCULO 13º

En los servicios religiosos que se efectúen en el Cementerio Parque Santiago, la Administración se limitará a proporcionar infraestructura, no siendo de responsabilidad del Cementerio

Parque Santiago el proporcionar celebrante para el oficio religioso que se realice, cualquiera sea el rito que se requiera.

ARTÍCULO 14º

Para poder hacer uso de cualquiera de los servicios que presta el Cementerio Parque o de los derechos de sepultación, el propietario deberá dar aviso a la Administración con a lo menos 24 horas de anticipación, incluso si este plazo recae en domingos o festivos.

ARTÍCULO 15º

El Cementerio no recibirá difuntos que vengan en urnas cuyas dimensiones excedan las dimensiones máximas de las sepulturas en tierra perpetuas (con sarcófago) del Cementerio, pues tienen un tamaño y dimensiones que solo permiten la inhumación en ellas de ataúdes cuyas dimensiones máximas sean 65 centímetros de ancho, 61 centímetros de alto y 210 centímetros de largo. Será de exclusiva responsabilidad del cliente o propietario de la sepultura o de los familiares del difunto, consultar con el Administrador, de manera previa, la factibilidad de la inhumación del cadáver atendidas sus dimensiones.

La empresa no tendrá responsabilidad alguna en los inconvenientes que se ocasionen por la falta de consulta previa por parte del cliente.

ARTÍCULO 16º

Atendido al hecho que se trata de un cementerio parque, se requiere el corte y cuidado permanente de las áreas verdes y el uso de maquinaria especial para cortes de césped. En consecuencia, no se permitirán flores artificiales, así como maceteros, jardineras u otros receptáculos que hayan sido



colocados en el Cementerio Parque Santiago, y si alguien los pusiera, éstas serán removidas de inmediato. El aseo y corte de césped del Cementerio Parque Santiago se efectuará dos veces a la semana en las estaciones estivales y una vez en invierno. Queda también estrictamente prohibido el cambio de lápida y/o colocación en ellas de cualquier objeto, tales como piedras, retratos, peluches, autos de juguete, etc. Conforme a ello, el Cementerio Parque no tiene responsabilidad alguna en la rotura o quiebre de elementos instalados por el cliente, sino solo respecto de aquellos artículos que proporciona el cementerio en forma directa. El Cementerio Parque podrá retirar en cualquier momento los elementos prohibidos sin expresión de causa. Estos elementos, una vez retirados, serán eliminados en forma permanente.

El Cliente, será responsable de cualquier daño que puedan producir los elementos exógenos a la maquinaria, equipos del cementerio, otros visitantes o trabajadores.

ARTÍCULO 17º

Queda estrictamente prohibido el uso dentro del recinto del Parque Santiago de cámaras fotográficas, video filmadoras u otro elemento semejante, sin la expresa y previa autorización por escrito de parte del Administrador del Parque Santiago.

ARTÍCULO 18º

Las conductas que se establecen a continuación, realizadas por los propietarios, parientes o visitantes vinculados con ellos, están prohibidas en el Cementerio Parque, y configuran incumplimiento, por acción u omisión, grave de las obligaciones

que impone el contrato, y serán sancionadas adicionalmente con multa.

- a) Realizar picnic, asados, beber alcohol, preparación de alimentos
- b) Ingresar bebidas alcohólicas, drogas, o cualquier otro tipo de sustancia alucinógenas al Cementerio Parque.
- c) Consumir bebidas alcohólicas, drogas o cualquier sustancia alucinógena dentro del Cementerio Parque.
- d) Daño y/o mal uso de la infraestructura y propiedad del Cementerio Parque.
- e) Uso indebido del espacio de la sepultura con adornos, artefactos u otros elementos inadecuados a la naturaleza de Cementerio Parque.
- f) Copiar, plagiar, falsificar documentos o firmas, en documentación que sea presentada al Cementerio Parque, sus administradores o propietarios.
- g) Incurrir en conductas violentas y/o abusivas, físicas y/o psicológicas.
- h) Incurrir en hurto, robo, daños o cualquier otra conducta que produzca daño a terceros o a la infraestructura del Cementerio Parque.
- i) Perjuicio o daños intencionales a la infraestructura y propiedad del Cementerio Parque.
- j) Fotos, grabaciones y filmaciones no autorizadas e inapropiadas dentro del Cementerio Parque.
- k) Acciones de palabra o de hecho que configuren; insultos, tratos degradantes, discriminatorios, contrarios a la moral, xenófobos, racistas, o similares, hacia otros visitantes del Cementerio, o personal del Cementerio Parque.
- l) Producir ruidos molestos o acciones que lesionen la sensibilidad de los visitantes, como correr, jugar, elevar



volantines.

m) Está prohibido el ingreso de elementos inflamables o de combustión, tales como balones de gas, carbón, etc.

El incumplimiento por parte del propietario, parientes y/o visitantes, de cualquiera de las obligaciones estipuladas en esta cláusula, dará lugar a la aplicación de una multa al propietario fundador y/o sus herederos, por el monto que se señala en la cláusula sobre multas del Arancel del cementerio, sin perjuicio del derecho del Cementerio para demandar los perjuicios que dicho incumplimiento le haya causado, y la resolución del contrato suscrito, con la respectiva toma de posesión de la sepultura y exhumación de los restos sepultados.

ARTÍCULO 19º

Un ejemplar actualizado del presente Reglamento de Convivencia, Normas Internas y de Arancel se mantendrá publicado en lugares visibles en el Cementerio Parque y disponible además en la página www.nuestrosparques.cl

ARANCEL DEL CEMENTERIO PARQUE SANTIAGO

PRIMERO: SEPULTURAS

Las sepulturas que ofrece el “Cementerio Parque Santiago” pueden ser carácter perpetuo, temporal o transitorio, radicadas en una sepultura de una superficie de terreno claramente individualizada e inscrita en el Registro de Propiedad que lleva la Administración, de conformidad al artículo 46 del Reglamento General de Cementerios. En dicho terreno, y de acuerdo a las

disposiciones del Reglamento Interno del Cementerio Parque Santiago, se ejecutarán los trabajos y labores necesarias para el uso y ocupación de la sepultura, de acuerdo a lo autorizado por la autoridad sanitaria, y las normas impartidas por la Administración del Cementerio Parque Santiago.

Las sepulturas otorgan a su adquirente la facultad de inhumar en la respectiva sepultura a los cadáveres de las personas que permite el tipo de sepultura de que se trate, conforme a lo señalado en los artículos 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, y 55 del Reglamento General de Cementerios.

SEGUNDO: SERVICIOS DE SEPULTACION

2.1 Los valores de los Servicios de Sepultación en sepulturas de familia serán los siguientes:

a) Propietario fundador o cónyuge, Ascendientes UF 7,0
o Descendientes en línea directa, Cónyuge de los
Ascendientes o Descendientes en línea directa
(Según Reglamento General de Cementerios)

En caso de que la sepultación se realice fuera del horario establecido, este tendrá un recargo del 50% en el arancel de sepultación (esto es, previo a las 10:00 y posterior las 16:00 horas).

b) Otros no comprendidos en la definición anterior. UF 9,0

En caso de que la sepultación se realice fuera del horario establecido, este tendrá un recargo del 50% en el arancel de sepultación (esto es, previo a las 10:00 y posterior las 16:00 horas).



2.2 Los valores de los Servicios de Sepultación en Sepulturas que pertenecen a Sociedades, Corporaciones o Comunidades serán los siguientes:

a) Socios inscritos previamente según listados vigentes en poder de Administración Cementerios Parque. UF 7,0

En caso de que la sepultación se realice fuera del horario establecido, este tendrá un recargo del 50% en el arancel de sepultación (esto es, previo a las 10:00 y posterior las 16:00 horas).

b) No socios, autorizados por la sociedad titular de los derechos UF 9,0

En caso de que la sepultación se realice fuera del horario establecido, este tendrá un recargo del 50% en el arancel de sepultación (esto es, previo a las 10:00 y posterior las 16:00 horas).

TERCERO: REDUCCION Y TRASLADOS

Los valores de tales servicios son los siguientes:

3.1 Proceso de reducción de restos ¹

a) Apertura y revisión de condición cuerpo ² UF 3,0

b) Movimiento de sarcófagos (por cada sarcófago) UF 3,0

c) Reducción de restos UF 4,0

d) Urna de reducción (25 cm ancho x 25 cm alto x 65 cm largo) UF 2,0

¹ El proceso de reducción está conformado por una serie de servicios anexos, imprescindibles para poder llevarla a cabo, tales como, apertura y revisión de condición del cuerpo, el movimiento de los sarcófagos que sean necesarios. Estos últimos variarán dependiendo de las labores o maniobras que se deban llevar a cabo para efectuar la exhumación de los restos, y eventualmente la inhumación de los restos en caso de no poder llevarse a cabo la reducción.

² El pago de este servicio (a) y b) no asegura que pueda efectuarse el proceso completo de la reducción, ello dependerá de la factibilidad técnica de los restos. En el evento de que, efectuada la exhumación se determine que por las condiciones de los restos no es posible llevar a cabo la reducción, el cliente, en estos casos, deberá pagar al Cementerio el costo de los servicios anexos que se hayan prestado, y los que sean necesarios prestar para volver a inhumar los restos.

Se permitirá, siempre que fuera factible, la reducción de cadáveres o restos humanos sepultados en Cementerio Parque Santiago, para cuyos efectos se requerirá cumplir con lo establecido en el artículo 56 del decreto 357, disposición que establece que siempre que fuere factible, se permitirá la reducción de cadáveres o de restos humanos sepultados en cementerios, para cuyo efecto se requerirá de la autorización expresa y por escrito del cónyuge sobreviviente del difunto cuyo cadáver se desee reducir. A falta de éste, el de la mayoría de los ascendientes y descendientes en primer grado, mayores de edad. Esta manifestación de voluntad deberá efectuarse ante el Director o Administrador del cementerio respectivo, previa verificación del parentesco de los deudos, acreditado con los certificados de filiación correspondientes, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 57 y 58 del Reglamento General de Cementerios.

En el evento que, efectuada la exhumación se determine que por las condiciones de los restos no es posible llevar a cabo la reducción, en todo caso el cliente, en estos casos, deberá pagar al Cementerio el costo de los servicios anexos que se hayan



prestado, y los que sea necesario prestar para volver a inhumar los restos.

3.2 Proceso de traslado externo

a) Apertura y revisión de condición cuerpo	UF 2,0
b) Movimiento de sarcófagos (por cada movimiento)	UF 3,0
c) Exhumación (por cada cuerpo)	UF 7,0
d) Nueva lápida	UF 3,0

El cobro del punto d) solo se llevará a cabo cuando en la sepultura de origen aún permanezca sepultado algún cuerpo y se debe realizar la modificación correspondiente en la lápida.

3.3 Proceso de traslado interno

a) Apertura sepultura de origen	UF 2,0
b) Movimiento de sarcófagos sepultura origen (por cada movimiento)	UF 3,0
c) Movimiento de sarcófagos sepultura de destino (por cada movimiento)	UF 3,0
d) Servicio de Sepultación / Inhumación sepultura de destino	
- Propietario fundador o cónyuge, Ascendientes o Descendientes en línea directa, Cónyuge de los Ascendientes o Descendientes en línea directa.	UF 7,0
- Otros no comprendidos en la definición anterior.	UF 9,0
e) Grabación lápida origen y destino	UF 3,0

CUARTO

Para efectos de pagos de uso de dependencias se consideran los siguientes aranceles:

- | | |
|---|--------|
| a) Implementación servicio de misa (sin maestro de ceremonia) | UF 2,0 |
| b) Servicio de velatorio (solo Cementerio Parque El Manantial, según disponibilidad) | UF 2,0 |
| c) Depósitos de cadáver en Tránsito, por jornada, máximo 48 horas o dos jornadas, salvo, con autorización expresa del Servicio de Salud | UF 2,0 |
| d) Servicio de Condolencias (según disponibilidad) | UF 1,0 |

QUINTO

Los aranceles por Emisión de Certificado y/o documentos son los siguientes:

- | | |
|--------------------------------------|--------|
| a) Certificados de Sepultación | UF 0,5 |
| b) Copias de Certificados de Dominio | UF 0,5 |
| c) Certificados especiales | UF 0,5 |

SEXTO

Otros aranceles:

- | | |
|--|---------------------------|
| a) Cambio y grabación lápida | UF 3,0 |
| b) Arancel por transferencia o enajenación de derechos de Sepultación. Art 42 DS 357 | 10%
valor NI
actual |



SEPTIMO: CUOTA DE MANTENCIÓN

Los propietarios de sepulturas deberán pagar una cuota por concepto de Mantenimiento, independiente de la existencia de fallecidos en la sepultura adquirida. Esta mantención permitirá realizar las labores propias de un cementerio parque tales como mantención de jardines, calles y aseo, mantención de baños y zonas de atención de público, entre otras. El primero de estos pagos deberá hacerse efectivo de acuerdo a lo estipulado en el respectivo contrato de promesa de venta o de compraventa de los derechos de sepultación.

La demora, retraso o no pago de una o más de cualesquiera de las cuotas de mantención anual o semestral, según corresponda, de la sepultura, y/o de las multas por infracción al presente Reglamento, facultará al cementerio a exigir el pago de las cuotas vencidas, más gastos de cobranza extrajudicial, más intereses penales por el atraso, equivalentes a la tasa de interés máxima convencional para operaciones reajustables, que establece el Banco Central; o bien, la resolución del Contrato de Promesa de Compraventa y/u otros que deriven del mismo, y en tal evento, como consta en el mismo contrato, el equivalente a todas las sumas que el cliente haya pagado al cementerio a cualquier título, ya sea por concepto del contrato de promesa, o por concepto de otros servicios contratados, indicados por el Reglamento Interno, Reglamento de Convivencia, Normas Internas y Arancel del Cementerio, se imputarán como evaluación anticipada de los perjuicios causados por el incumplimiento de "EL CLIENTE". En el evento de existir restos inhumados en la sepultura, la resolución del contrato dará derecho para que se proceda a exhumar, reducir y trasladar los restos que se encuentren sepultados en ella a otro lugar del Cementerio Parque respectivo o a la fosa común.

En todo caso la exhumación, se deberá llevar a cabo de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento General de Cementerios y la legislación vigente.

VALOR CUOTA DE MANTENCION (EN UF.)

Tipo de Sepultura	Capacidad	Valor cuota de mantención en U.F.
En Tierra con Sarcófago.	1-2-3 y 4	2,0
En Tierra con Sarcófago.	6 y 8	3,0
Cripta.	1-2-3 y 4	2,0
Cripta.	6 y 8	3,0
Mausoleo.	6 y 8	3,0
Mausoleo.	12	4,0

OCTAVO: REAJUSTE DE LA CUOTA DE MANTENCIÓN Y DE ARANCELES DE SERVICIOS

Los valores correspondientes a los aranceles de servicios referidos en las cláusulas precedentes, así como el valor de las cuotas de mantención, indicadas en este Arancel del Parque Santiago expresadas en Unidades de Fomento, serán reajustadas adicionalmente en forma anual, en el mes de Diciembre de cada año, de conformidad a la variación que experimente la estructura de costos que se describen a continuación:

Se determina una canasta ponderada representativa de los costos de mantención del parque (señalada más abajo). Los valores de la canasta se tomarán de la serie de precios al consumidor publicados por el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que lo reemplace, al mes de Noviembre del año en



cálculo y se compararán con los índices del mes de Noviembre del año anterior. La variación porcentual resultante en el índice de la canasta será comparada con la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor (IPC) en el mismo período. De existir una diferencia positiva, es decir, superior a la variación del IPC, ésta será aplicada como reajuste a la cuota de mantención, adicional al reajuste implícito en la Unidad de Fomento. En caso contrario, sólo se aplicará el reajuste implícito en la Unidad de Fomento.

Los Valores Reajustados comenzarán a regir a partir del primer día hábil del mes siguiente a aquel en que se aplica el reajuste.

Glosa de cuenta Ponderación Fuente

N° 177 Costo de mano de obra, mantención 70%
Serie de Precios Anual INE

N° 173 Electricidad 10% Serie de Precios Anual INE

N° 168 Agua potable 7% Serie de Precios Anual INE

N° 373 Bencina sin plomo 13% Serie de
Precios Anual INE

*TOTAL o Canasta Ponderada 100%

* Los conceptos a que se refiere esta Glosa, son aquellos bajo cuya denominación es publicada, por el Instituto Nacional de Estadísticas, la serie de precios anual. No obstante lo anterior y para el evento en que dejare de existir alguna glosa de cuenta que se individualizan en este recuadro, ésta se reemplazará según corresponda, por aquella nueva glosa y bajo ítems de características

análogas a los reemplazados, que publique el Instituto Nacional de Estadísticas o el Organismo o Entidad Jurídica pública o privada que lo reemplace.

NOVENO: MULTAS

El incumplimiento a las obligaciones y prohibiciones estipuladas en el REGLAMENTO DE CONVIVENCIA Y NORMAS INTERNAS, será sancionado con multa ascendente a 2 UF por cada infracción. En caso de reiteración, dicha multa será duplicada.

DECIMO

En el evento que se practicaren simultáneamente varios servicios en una misma sepultura, el pago total de derechos corresponderá a la suma de los aranceles para cada servicio individual.

UNDECIMO

Los valores anteriormente indicados podrán sufrir variaciones según lo disponga la Administración del Cementerio Parque Santiago, los que serán oportunamente informados a los propietarios mediante la publicación del Arancel en lugares visibles y en la página web www.nuestrosparques.cl

DUODECIMO

La clasificación de los servicios señalados no es taxativa y la Administración podrá variarla en su tipo y características de acuerdo al desarrollo del proyecto, previa aprobación de la autoridad sanitaria.



Santiago, Enero 2020

GRUPO
NUESTROS PARQUES
Cementerios Parques



El Prado
Cementerio Parque
Puente Alto

Santiago
Cementerio Parque
Huechuraba

Santiago
Cementerio Parque
San José Estación

El Manantial
Cementerio Parque
Santiago

Canaán
Cementerio Parque
Pudahuel

La Foresta
Cementerio Parque
La Serena

 Rinconada El Salto N° 0516. Huechuraba. Santiago, Chile

 600 490 9000  *5700

 www.nuestrosparques.cl