CORPORACION MUNICIPAL
Gabriel González Videla
La Serena



REGLAMENTO DE CEMENTERIOS MUNICIPALES

AUDITORÍA GENERAL

2026

REGLAMENTO DE CEMENTERIOS MUNICIPALES
CORPORACIÓN MUNICIPAL GABRIEL GONZÁLEZ VIDELA

Este reglamento ha sido aprobado por el Secretario General de la Corporación Municipal Gabriel González Videla:

NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
EDUARDO RODRÍGUEZ PINILLA	SECRETARIO GENERAL		08.MAY.2026

CORP. MUNICIPAL GABRIEL GONZÁLEZ VIDELA SECRETARIO GENERAL LA SERENA

EQUIPO DE TRABAJO

NOMBRE	CARGO	FIRMA	ROL
GUSTAVO PRADENAS CRUCES	AUDITOR GENERAL		ELABORACIÓN
GONZALO PINOCHET ABARCA	DIRECTOR DEPTO. CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN DEL DELITO		REVISIÓN
JENNY CONCHA CASANOVA	DIRECTORA DEPARTAMENTO CONTROL INTERNO		REVISIÓN
DANIELA CALDERÓN FUENTES	COORDINADORA DEPTO. CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN DEL DELITO		REVISIÓN

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4

I. DISPOSICIONES GENERALES 5

II. ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN 8

III. SERVICIOS DE LOS CEMENTERIOS MUNICIPALES.....13

IV. DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES.....19

V. GESTIÓN DE SEPULTURAS, ESPACIOS FUNERARIOS Y DERECHOS ASOCIADOS 23

VI. REGISTROS, TRAZABILIDAD Y DOCUMENTACIÓN.....34

VII. CONTROL INTERNO, SUPERVISIÓN Y AUDITORÍA.....39

VIII. GESTIÓN DE RIESGOS E INCIDENTES 45

IX. RÉGIMEN SANCIONATORIO.....53

X. INTEGRACIÓN NORMATIVA Y SISTEMA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN.....59

XI. DISPOSICIONES FINALES 66

ANEXO N° 1 “SISTEMA DE REFERENCIA OPERATIVA Y DOCUMENTAL”.....70

INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento de Cementerios Municipales de la Corporación Municipal Gabriel González Videla tiene por finalidad establecer el marco normativo general que regula la administración, funcionamiento y control de los Cementerios Municipales, asegurando la correcta prestación del servicio, el cumplimiento de la normativa vigente y la adecuada gestión de los procesos asociados.

Su elaboración responde a la necesidad de actualizar y fortalecer el instrumento vigente, incorporando estándares modernos de gestión pública, control interno, trazabilidad de la información y gestión de riesgos, en concordancia con las exigencias derivadas de procesos de auditoría, fiscalización y mejora institucional continua.

En este contexto, el Reglamento no sólo regula aspectos operativos y administrativos del servicio, sino que también establece principios y reglas orientadas a garantizar la transparencia, la responsabilidad en la gestión, la integridad de los registros y la adecuada conservación de la información vinculada a los procesos funerarios y administrativos.

Asimismo, el presente instrumento se articula de manera complementaria con el Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos, el Manual de Control, Trazabilidad y Resguardo de la Información y el Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos, conformando un sistema normativo integrado que permite abordar de manera coherente la ejecución del servicio, el control de la información y la gestión de desviaciones o situaciones críticas.

De este modo, el Reglamento constituye el marco general que orienta la gestión de los Cementerios Municipales, mientras que los instrumentos complementarios desarrollan en detalle los procesos, controles y procedimientos específicos, permitiendo una operación institucional ordenada, trazable, controlada y sujeta a mejora continua.

I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1°: OBJETO DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas que regulan la organización, administración, funcionamiento, control y supervisión de los Cementerios Municipales administrados por la Corporación Municipal Gabriel González Videla, asegurando la correcta prestación del servicio, el cumplimiento de la normativa vigente y la adecuada gestión de los procesos asociados.

Asimismo, el Reglamento tiene por finalidad:

- Regular las actuaciones operativas y administrativas vinculadas a los servicios funerarios
- Establecer responsabilidades y obligaciones de las unidades y funcionarios
- Asegurar la correcta utilización, conservación y administración de los espacios funerarios
- Garantizar la integridad, trazabilidad y disponibilidad de la información
- Fortalecer el sistema de control interno institucional
- Prevenir, detectar y gestionar desviaciones, irregularidades y riesgos asociados al servicio

Las disposiciones del presente Reglamento tendrán carácter obligatorio para todas las unidades, funcionarios y terceros que intervengan en la gestión de los Cementerios Municipales.

ARTÍCULO 2°: ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento será aplicable a todas las actividades, procesos, registros, actuaciones y servicios desarrollados en los Cementerios Municipales administrados por la Corporación Municipal Gabriel González Videla.

Su aplicación comprenderá, a lo menos:

- Las operaciones de inhumación, exhumación, traslado, reducción y custodia de restos humanos
- La administración de sepulturas, nichos, mausoleos, osarios y demás espacios funerarios
- Los procesos administrativos y documentales asociados a los servicios prestados
- Los sistemas de registro, información y trazabilidad
- La gestión de ingresos y control financiero asociado a los servicios
- Las actuaciones en terreno y aquellas desarrolladas en soporte documental o digital

El presente Reglamento será obligatorio para:

- El personal de los Cementerios Municipales
- Las unidades administrativas, técnicas y de apoyo que intervienen en los procesos
- Los usuarios, concesionarios, familiares y terceros vinculados al servicio

ARTÍCULO 3°: MARCO NORMATIVO APLICABLE

Los Cementerios Municipales se regirán por las disposiciones contenidas en la normativa vigente aplicable, en especial:

- La Constitución Política de la República de Chile (1980)
- La Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas (2009) y sus modificaciones
- El Código Sanitario (DFL N° 725, 1967) y demás normativa sanitaria aplicable
- El Reglamento General de Cementerios, aprobado por Decreto Supremo N° 357 del Ministerio de Salud (1970) y sus modificaciones
- La normativa municipal y corporativa vigente
- Las disposiciones sobre control interno, auditoría y gestión pública aplicables

El presente Reglamento forma parte de un sistema normativo institucional integrado, debiendo aplicarse en forma coordinada con los siguientes instrumentos:

- Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos (2026)
- Manual de Control, Trazabilidad y Resguardo de la Información (2026)
- Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos (2026)
- Manual del Modelo de Prevención de Delitos (2025)

Dichos instrumentos desarrollan los procesos, controles, mecanismos de trazabilidad, gestión de riesgos y prevención de delitos, constituyendo normas complementarias de carácter operativo, técnico y de cumplimiento.

ARTÍCULO 4°: NATURALEZA DEL SERVICIO

Los Cementerios Municipales constituyen un servicio público de carácter sanitario, administrativo y social, destinado a la inhumación, exhumación, custodia, traslado y demás operaciones vinculadas a restos humanos.

Su gestión deberá desarrollarse conforme a los siguientes principios:

- Legalidad
- Continuidad del servicio
- Dignidad y respeto a las personas fallecidas y sus familiares
- Seguridad sanitaria
- Trazabilidad de las actuaciones
- Control interno y responsabilidad administrativa
- Integridad y resguardo de la información

Las actuaciones realizadas en el marco de este servicio deberán garantizar:

- El respeto a la dignidad de las personas fallecidas y sus familiares
- La correcta identificación y trazabilidad de los restos humanos
- La integridad y consistencia de los registros

- La adecuada conservación de los espacios funerarios
- El cumplimiento de las condiciones sanitarias y normativas vigentes

ARTÍCULO 5°: CARÁCTER OBLIGATORIO, PRELACIÓN Y COHERENCIA NORMATIVA

Las disposiciones del presente Reglamento serán de cumplimiento obligatorio para todas las unidades, funcionarios y terceros que intervengan en la administración y operación de los Cementerios Municipales.

El presente Reglamento constituye la norma de carácter general en la materia, prevaleciendo sobre los instrumentos complementarios en caso de discrepancia, sin perjuicio de la obligación de ajustar dichos instrumentos para mantener la coherencia normativa del sistema.

El presente Reglamento deberá interpretarse en concordancia con el Modelo de Prevención de Delitos de la Corporación, constituyendo parte integrante del sistema de cumplimiento institucional orientado a prevenir, detectar y gestionar riesgos asociados a la eventual comisión de delitos.

II. ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN

ARTÍCULO 6°: ADMINISTRACIÓN DE LOS CEMENTERIOS MUNICIPALES

La administración de los Cementerios Municipales corresponderá a la Corporación Municipal Gabriel González Videla, la cual ejercerá dicha función a través de la estructura organizacional definida para tales efectos.

La gestión del servicio se desarrollará bajo un enfoque de administración integral, comprendiendo la ejecución operativa, la gestión administrativa, el control de la información, la supervisión de los procesos y la gestión de riesgos asociados.

La Corporación deberá asegurar que la administración del servicio se realice conforme a la normativa vigente, a las disposiciones del presente Reglamento y a los instrumentos complementarios que integran el sistema normativo institucional.

ARTÍCULO 7°: ADMINISTRADOR DE LOS CEMENTERIOS MUNICIPALES

La Corporación designará un Administrador de Cementerios Municipales, quien será responsable de la dirección, coordinación, supervisión y control de las actividades desarrolladas en los establecimientos.

El Administrador ejercerá la representación operativa del servicio y será responsable de:

- La correcta ejecución de los procesos operativos y administrativos
- La supervisión del personal y el cumplimiento de sus funciones
- La adecuada aplicación de la normativa vigente y del presente Reglamento
- La gestión de los recursos físicos, humanos y materiales
- La adopción de medidas necesarias para el funcionamiento regular del servicio

El ejercicio de sus funciones deberá ajustarse a criterios de legalidad, control interno, trazabilidad de las actuaciones y responsabilidad administrativa.

ARTÍCULO 8°: FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ADMINISTRADOR

El Administrador tendrá, a lo menos, las siguientes funciones:

- Dirigir y coordinar la ejecución de los procesos operativos y administrativos
- Supervisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en los instrumentos institucionales
- Asegurar la existencia, integridad y actualización de los registros y documentación

- Velar por el cumplimiento de las condiciones sanitarias y normativas del servicio
- Controlar la correcta utilización y conservación de los espacios funerarios
- Adoptar medidas frente a desviaciones, irregularidades o incumplimientos
- Coordinar la implementación de medidas correctivas y de mejora continua
- Facilitar la supervisión, fiscalización y auditoría del servicio

El Administrador será responsable de asegurar que las actuaciones realizadas en el marco del servicio sean debidamente registradas, trazables y verificables.

ARTÍCULO 9°: RESPONSABILIDAD FUNCIONARIA Y DE LAS UNIDADES INTERVINIENTES

Las unidades administrativas, técnicas y de apoyo que intervengan en la gestión de los Cementerios Municipales serán responsables de ejecutar sus funciones conforme a la normativa vigente, a los procedimientos establecidos y a los principios de control interno.

En particular, deberán:

- Ejecutar las actividades que les correspondan conforme a los procesos definidos
- Registrar las actuaciones realizadas en forma íntegra, oportuna y consistente
- Mantener la documentación de respaldo correspondiente
- Resguardar la información bajo su responsabilidad
- Informar oportunamente situaciones que puedan afectar el normal funcionamiento del servicio

Cada unidad será responsable de la trazabilidad de las actuaciones que le correspondan, sin perjuicio de las responsabilidades del Administrador en la supervisión del proceso.

ARTÍCULO 10°: COORDINACIÓN INSTITUCIONAL Y CONTROL INTERNO

La administración de los Cementerios Municipales deberá desarrollarse en coordinación con las unidades institucionales que intervienen en el proceso, en especial aquellas vinculadas a:

- Departamento de Administración y Finanzas
- Departamento de Control Interno (dependiente de Auditoría General)
- Departamento de Cumplimiento y Prevención del Delito
- Departamento de Asesoría Jurídica
- Otras que resulten pertinentes

Dicha coordinación tendrá por objeto asegurar:

- La correcta ejecución de los procesos
- La consistencia de la información y registros
- El adecuado control de los ingresos y recursos
- La identificación y gestión de riesgos
- La implementación de medidas correctivas

La coordinación institucional deberá considerar la integración con el Modelo de Prevención de Delitos, especialmente en la identificación de riesgos, implementación de controles, gestión de denuncias y adopción de medidas correctivas.

ARTÍCULO 11°: MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

La gestión de los Cementerios Municipales formará parte del Modelo de Prevención de Delitos de la Corporación Municipal Gabriel González Videla, implementado conforme a la Ley N° 20.393 y sus modificaciones.

En este contexto, los procesos, actuaciones, registros y controles definidos en el presente Reglamento deberán ejecutarse considerando los riesgos de comisión de delitos, incorporando medidas de prevención, detección y control.

Las disposiciones del presente Reglamento constituyen mecanismos de control y mitigación de riesgos dentro del sistema de cumplimiento institucional.

ARTÍCULO 12°: ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

La Corporación contará con un Encargado de Prevención de Delitos (EPD), quien participará, dentro del ámbito de sus competencias, en la supervisión del cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos en el ámbito de los Cementerios Municipales.

El EPD deberá actuar con autonomía en el ejercicio de sus funciones y tendrá acceso a la información necesaria para el desarrollo de sus actividades.

La Administración de Cementerios deberá colaborar con el EPD, proporcionando antecedentes, facilitando revisiones y dando cumplimiento a las medidas que se dispongan en el marco del modelo.

ARTÍCULO 13°: RELACIÓN CON AUTORIDADES Y ENTIDADES EXTERNAS

La administración de los Cementerios Municipales deberá mantener coordinación con las autoridades y entidades externas competentes, en especial aquellas de carácter sanitario, judicial, policial y administrativo, cuando la naturaleza de las actuaciones así lo requiera.

Las actuaciones que involucren la intervención de dichas autoridades deberán:

- Ajustarse a la normativa vigente
- Ser debidamente autorizadas cuando corresponda
- Quedar formalmente registradas
- Permitir su trazabilidad y verificación

El Administrador será responsable de canalizar dichas coordinaciones, sin perjuicio de las competencias específicas de otras unidades institucionales.

III. SERVICIOS DE LOS CEMENTERIOS MUNICIPALES

ARTÍCULO 14°: SERVICIOS AUTORIZADOS

Los Cementerios Municipales administrados por la Corporación Municipal Gabriel González Videla prestarán los servicios funerarios, administrativos y complementarios autorizados por la normativa vigente y por el presente Reglamento.

Se considerarán servicios autorizados, a lo menos:

- Inhumaciones
- Exhumaciones
- Reducciones
- Traslados internos o externos
- Custodia o depósito transitorio de cadáveres o restos humanos
- Conservación de cenizas provenientes de incineraciones
- Asignación, uso y regularización de sepulturas, nichos, mausoleos, osarios u otros espacios funerarios
- Adquisición de terrenos para sepulturas
- Registro y control de enajenaciones y derechos funerarios
- Emisión de certificados, constancias y antecedentes administrativos

La prestación de estos servicios deberá ejecutarse conforme a los procedimientos establecidos y bajo condiciones de control, registro y trazabilidad.

ARTÍCULO 15°: CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Todo servicio deberá ejecutarse previa verificación de los requisitos legales, sanitarios, administrativos, documentales y financieros que resulten aplicables.

Para estos efectos, la Administración de Cementerios deberá asegurar, a lo menos:

- Existencia de solicitud formal
- Identificación del solicitante
- Identificación del cadáver, restos humanos o cenizas, cuando corresponda
- Verificación del espacio funerario asociado
- Disponibilidad y habilitación del espacio
- Cumplimiento de requisitos sanitarios y normativos
- Registro previo del servicio
- Validación de pago, derecho, convenio o autorización

Ningún servicio podrá ejecutarse sin respaldo suficiente ni sin haber sido debidamente autorizado.

ARTÍCULO 16°: REQUISITOS DOCUMENTALES Y SANITARIOS

Los servicios deberán contar con la documentación exigida por la normativa vigente y por los procedimientos internos.

Según corresponda, se deberá disponer de:

- Certificado de defunción
- Autorización de sepultación
- Resoluciones sanitarias
- Órdenes judiciales, cuando corresponda
- Documentación que acredite derechos sobre el espacio funerario
- Antecedentes de identificación del fallecido o restos
- Comprobantes de pago o autorización administrativa
- Documentación asociada a cenizas, cuando corresponda

La Unidad Administrativa deberá verificar la integridad, consistencia y validez de los antecedentes antes de autorizar el servicio.

ARTÍCULO 17°: AUTORIZACIÓN DEL SERVICIO

Todo servicio deberá contar con autorización previa de la Administración de Cementerios.

La autorización deberá:

- Fundarse en la verificación de los requisitos aplicables
- Quedar registrada formalmente
- Identificar el servicio, responsables y condiciones
- Incorporarse al expediente correspondiente

La autorización constituye un control obligatorio y condición previa a la ejecución del servicio.

ARTÍCULO 18°: EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

La ejecución de los servicios deberá realizarse conforme a los procedimientos establecidos, resguardando las condiciones sanitarias, operativas y de seguridad.

Durante la ejecución se deberá asegurar:

- Correcta identificación del servicio
- Verificación del lugar de intervención
- Respeto a la dignidad de las personas fallecidas
- Cumplimiento de condiciones sanitarias
- Registro de la actuación realizada
- Comunicación de cualquier desviación

Toda ejecución deberá quedar documentada y ser trazable.

ARTÍCULO 19°: SERVICIOS SUJETOS A CONTROL REFORZADO

Estarán sujetos a control reforzado aquellos servicios que impliquen mayor riesgo sanitario, legal, administrativo o de trazabilidad.

Se incluyen, entre otros:

- Exhumaciones
- Reducciones
- Traslados externos
- Conservación y manejo de cenizas
- Regularización de sepulturas o derechos sin respaldo suficiente
- Actuaciones sobre osarios o depósitos transitorios
- Procesos de adquisición y enajenación de terrenos

Estos servicios deberán contar con validaciones adicionales, registros reforzados y autorización expresa.

ARTÍCULO 20°: REGISTRO Y TRAZABILIDAD DE LOS SERVICIOS

Todo servicio deberá ser registrado de forma íntegra, secuencial y verificable.

El registro deberá permitir identificar:

- Tipo de servicio
- Fecha de solicitud, autorización y ejecución
- Solicitante
- Identificación del fallecido, restos o cenizas
- Espacio funerario asociado
- Funcionarios intervinientes
- Documentación de respaldo
- Resultado del servicio

El registro constituirá evidencia obligatoria y base del sistema de control interno.

ARTÍCULO 21°: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y CERTIFICACIONES

Los Cementerios Municipales podrán emitir certificados, constancias y documentos administrativos, siempre que exista respaldo suficiente.

La emisión deberá:

- Basarse en registros oficiales
- Mantener control correlativo
- Identificar al solicitante
- Registrar fecha y responsable
- Resguardar la información sensible

No se emitirán documentos cuando existan inconsistencias no regularizadas.

ARTÍCULO 22°: CONTROL DE INGRESOS Y ENAJENACIONES

Los ingresos asociados a servicios y derechos funerarios deberán gestionarse bajo principios de legalidad, control y trazabilidad.

Se deberá asegurar:

- Aplicación correcta de tarifas
- Registro íntegro del ingreso
- Emisión de comprobantes
- Correspondencia entre servicio, pago y registro
- Registro de adquisición de terrenos y derechos
- Control de enajenaciones y su respaldo documental

Toda enajenación o asignación de derechos deberá quedar formalmente registrada, permitiendo su verificación y seguimiento.

ARTÍCULO 23°: SUSPENSIÓN O RECHAZO DE SERVICIOS

La Administración podrá suspender o rechazar servicios cuando no se cumplan los requisitos exigidos o exista riesgo sanitario, legal o administrativo.

Deberá dejarse constancia fundada cuando concurra:

- Falta de documentación
- Inconsistencias en identificación
- Ausencia de autorización
- Falta de pago o respaldo
- Riesgo sanitario
- Imposibilidad técnica
- Conflictos o controversias

Estas situaciones podrán ser tratadas conforme al Protocolo de Incidentes.

ARTÍCULO 24°: TRAZABILIDAD INTEGRAL DEL SERVICIO

Todo servicio deberá permitir reconstruir íntegramente sus actuaciones desde su inicio hasta su cierre.

La trazabilidad comprenderá:

- Solicitud
- Validación
- Autorización
- Ejecución
- Registro
- Archivo

La falta de trazabilidad constituirá desviación del proceso y deberá ser regularizada.

ARTÍCULO 25°: RELACIÓN CON PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

Las disposiciones de este capítulo se aplicarán en conjunto con los procedimientos específicos definidos en el Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos.

En caso de situaciones particulares, se aplicarán dichos procedimientos, manteniendo siempre el cumplimiento de las reglas generales establecidas en este Reglamento.

IV. DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES

ARTÍCULO 26°: DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios de los Cementerios Municipales tendrán derecho a acceder a los servicios regulados en el presente Reglamento, en condiciones de igualdad, continuidad y conforme a la normativa vigente.

En particular, tendrán derecho a:

- Solicitar y acceder a los servicios funerarios autorizados, previo cumplimiento de los requisitos establecidos
- Recibir información clara, suficiente y oportuna respecto de los servicios, requisitos, costos y condiciones aplicables
- Obtener certificados, constancias y antecedentes administrativos, conforme a los registros disponibles
- Exigir el respeto a la dignidad de las personas fallecidas y sus familiares
- Acceder a la información relativa a sepulturas, nichos u otros derechos funerarios que les correspondan
- Solicitar la regularización de situaciones administrativas, cuando proceda

El ejercicio de estos derechos deberá realizarse conforme a los procedimientos establecidos y sin afectar la correcta operación del servicio.

ARTÍCULO 27°: OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Los usuarios deberán cumplir con las disposiciones del presente Reglamento, así como con las instrucciones impartidas por la Administración de Cementerios.

En particular, estarán obligados a:

- Proporcionar información veraz, completa y oportuna
- Aportar la documentación exigida para la tramitación de los servicios
- Cumplir con los requisitos legales, sanitarios y administrativos aplicables
- Pagar los derechos, tarifas o valores establecidos, cuando corresponda
- Respetar las condiciones de uso de los espacios funerarios
- Mantener en buen estado las sepulturas, nichos o mausoleos bajo su responsabilidad
- No alterar, intervenir o modificar espacios sin autorización
- Respetar las normas de orden, seguridad y funcionamiento del recinto

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la suspensión de servicios, medidas administrativas o acciones conforme a la normativa vigente.

ARTÍCULO 28°: OBLIGACIONES DEL PERSONAL

El personal que intervenga en la gestión de los Cementerios Municipales deberá actuar conforme a los principios de legalidad, probidad, responsabilidad administrativa y control interno.

En particular, deberá:

- Ejecutar sus funciones conforme a los procedimientos establecidos
- Registrar las actuaciones realizadas de manera íntegra y oportuna
- Resguardar la documentación y la información bajo su responsabilidad
- Velar por la correcta identificación y trazabilidad de los servicios
- Cumplir las condiciones sanitarias y de seguridad aplicables
- Informar oportunamente cualquier desviación, irregularidad o incidente

- Mantener trato respetuoso con los usuarios
- Cumplir con las disposiciones, políticas y procedimientos establecidos en el Modelo de Prevención de Delitos de la Corporación

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a responsabilidades administrativas, sin perjuicio de otras acciones que correspondan.

ARTÍCULO 29°: RESPONSABILIDAD SOBRE LOS ESPACIOS FUNERARIOS

Los titulares de derechos sobre sepulturas, nichos, mausoleos u otros espacios funerarios serán responsables de su uso, conservación y mantenimiento.

En particular, deberán:

- Utilizar el espacio conforme a su destino autorizado
- Mantener condiciones adecuadas de limpieza, seguridad y conservación
- Evitar situaciones que afecten a terceros o al entorno del cementerio
- Regularizar oportunamente situaciones de vencimiento o irregularidad

La Administración podrá exigir la regularización de los espacios cuando se detecten incumplimientos o condiciones inadecuadas.

ARTÍCULO 30°: PROHIBICIONES GENERALES

Quedará estrictamente prohibido:

- Realizar inhumaciones, exhumaciones, traslados o cualquier actuación sin autorización
- Realizar conductas que puedan constituir infracciones al Modelo de Prevención de Delitos o a la normativa asociada a la Ley N° 20.393
- Alterar, manipular o intervenir restos humanos sin respaldo legal o administrativo
- Ocupar espacios funerarios sin derecho o autorización
- Ejecutar construcciones, modificaciones o intervenciones sin autorización

- Dañar, deteriorar o intervenir bienes del cementerio
- Utilizar mausoleos o espacios para fines no autorizados
- Manipular o alterar registros, documentos o información
- Percibir pagos o beneficios fuera de los canales establecidos

Estas conductas serán consideradas infracciones y podrán dar lugar a medidas administrativas, disciplinarias o legales.

ARTÍCULO 31°: USO INDEBIDO Y REGULARIZACIÓN

Toda situación de uso indebido de espacios, inconsistencias en derechos funerarios, ocupaciones irregulares o ausencia de respaldo documental deberá ser informada a la Administración de Cementerios.

En estos casos se deberá:

- Registrar la situación detectada
- Evaluar su origen y alcance
- Requerir antecedentes al titular o usuario
- Definir medidas de regularización
- Establecer plazos para su cumplimiento

La regularización deberá quedar formalmente documentada y ser trazable.

ARTÍCULO 32°: ACCESO A INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

El acceso a la información de los Cementerios Municipales se regirá por la normativa vigente y por las disposiciones institucionales sobre control y resguardo de la información.

Se deberá asegurar:

- Acceso controlado a la información
- Protección de datos personales y sensibles

- Entrega de información conforme a registros verificables
- Resguardo de documentos y antecedentes

No se podrá entregar información cuando ello afecte la privacidad, seguridad o integridad de los registros, salvo autorización competente.

ARTÍCULO 33°: RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTOS

El incumplimiento de las disposiciones del presente capítulo dará lugar a la adopción de medidas administrativas por parte de la Administración de Cementerios, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas o penales que correspondan.

Cuando el incumplimiento constituya una desviación relevante, irregularidad o situación crítica, deberá ser gestionado conforme al Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos y, cuando corresponda, al Modelo de Prevención de Delitos de la Corporación.

V. GESTIÓN DE SEPULTURAS, ESPACIOS FUNERARIOS Y DERECHOS ASOCIADOS

ARTÍCULO 34°: OBJETO DE LA GESTIÓN DE ESPACIOS FUNERARIOS

La gestión de sepulturas, nichos, mausoleos, osarios, terrenos y demás espacios funerarios tendrá por objeto asegurar su correcta asignación, uso, administración, registro, conservación, regularización y control, conforme a la normativa vigente, al presente Reglamento y a los instrumentos internos aplicables.

Dicha gestión deberá resguardar:

- La correcta identificación de cada espacio funerario
- La trazabilidad de los derechos asociados
- La integridad de los registros administrativos

- La disponibilidad y uso regular de los espacios
- La prevención de ocupaciones, intervenciones o transferencias no autorizadas
- La conservación, seguridad y orden del recinto

ARTÍCULO 35°: TIPOS DE ESPACIOS FUNERARIOS

Para efectos del presente Reglamento, se entenderán como espacios funerarios aquellos lugares habilitados o autorizados dentro de los Cementerios Municipales para la inhumación, conservación, depósito, reducción, custodia o resguardo de cadáveres, restos humanos o cenizas.

Se considerarán, entre otros:

- Sepulturas en tierra
- Nichos
- Mausoleos
- Bóvedas
- Osarios
- Depósitos transitorios
- Terrenos destinados a sepulturas
- Otros espacios que se habiliten conforme a la normativa vigente

Todo espacio funerario deberá encontrarse debidamente identificado, registrado y asociado a un uso determinado.

ARTÍCULO 36°: IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE ESPACIOS FUNERARIOS

La Administración de Cementerios deberá mantener un registro actualizado de los espacios funerarios existentes, disponibles, ocupados, vencidos, reservados, regularizados o sujetos a revisión.

El registro deberá contener, a lo menos:

- Identificación del cementerio
- Sector, patio, fila, número o ubicación equivalente
- Tipo de espacio funerario
- Estado del espacio
- Titular o responsable asociado, cuando corresponda
- Fallecido o restos asociados, cuando corresponda
- Fecha de asignación, uso o vencimiento
- Antecedentes documentales de respaldo
- Observaciones, restricciones o situaciones pendientes

La falta de identificación o inconsistencia en el registro de un espacio funerario deberá ser tratada como situación de regularización prioritaria.

ARTÍCULO 37°: ASIGNACIÓN DE ESPACIOS FUNERARIOS

La asignación de sepulturas, nichos, terrenos u otros espacios funerarios deberá efectuarse conforme a la disponibilidad existente, los requisitos aplicables, el orden administrativo establecido y las instrucciones de la Administración de Cementerios.

Previo a toda asignación deberá verificarse:

- Disponibilidad real del espacio
- Condición física y operativa del lugar
- Ausencia de conflictos, restricciones o registros pendientes
- Cumplimiento de requisitos documentales
- Pago, convenio, exención o autorización correspondiente
- Registro formal de la asignación

Ningún espacio podrá ser asignado sin respaldo documental suficiente ni sin registro en el sistema o soporte definido.

ARTÍCULO 38°: ADQUISICIÓN DE TERRENOS PARA SEPULTURAS

La adquisición de terrenos para sepulturas deberá sujetarse a las normas legales, reglamentarias, tarifarias y administrativas aplicables, así como a los procedimientos internos definidos por la Corporación Municipal Gabriel González Videla.

En esta materia se deberá asegurar:

- Solicitud formal del interesado
- Verificación de disponibilidad del terreno
- Identificación precisa del espacio asignado
- Validación del pago, convenio o autorización correspondiente
- Registro del titular o adquirente
- Emisión de documento o constancia que respalde el derecho otorgado
- Incorporación de los antecedentes al expediente respectivo

La adquisición de terrenos no habilitará actuaciones distintas a las autorizadas por la normativa vigente y por el presente Reglamento.

ARTÍCULO 39°: DERECHOS ASOCIADOS A ESPACIOS FUNERARIOS

Los derechos asociados a sepulturas, nichos, mausoleos, terrenos u otros espacios funerarios deberán constar en registros oficiales o soportes institucionales verificables.

Dichos derechos deberán identificarse mediante:

- Titular o beneficiario del derecho
- Tipo de espacio funerario
- Ubicación exacta
- Fecha de otorgamiento o adquisición
- Plazo o condición de vigencia, cuando corresponda
- Antecedentes de pago o respaldo administrativo
- Restricciones, gravámenes, transferencias o situaciones pendientes, si existieren

Todo derecho deberá ser trazable desde su origen hasta su estado vigente.

ARTÍCULO 40°: REGISTRO DE ENAJENACIONES Y TRANSFERENCIAS

Toda enajenación, transferencia, cesión, regularización o modificación de derechos asociados a espacios funerarios deberá ser registrada formalmente por la Unidad Administrativa de Cementerios.

El registro deberá contener:

- Identificación del derecho o espacio funerario
- Titular anterior, cuando corresponda
- Nuevo titular o beneficiario
- Título, acto o antecedente que respalda la modificación
- Fecha de la actuación
- Comprobante de pago o autorización, si aplica
- Firma o constancia de las partes intervinientes, cuando corresponda
- Funcionario responsable del registro

No se reconocerán enajenaciones, transferencias o modificaciones de derechos que no consten en los registros oficiales o que carezcan de respaldo suficiente.

ARTÍCULO 41°: USO DE SEPULTURAS, NICHOS, MAUSOLEOS Y DEMÁS ESPACIOS

Los espacios funerarios deberán utilizarse exclusivamente para los fines autorizados por la normativa vigente, el presente Reglamento y la autorización otorgada.

Quedará prohibido:

- Destinar espacios funerarios a fines distintos a los autorizados
- Utilizar mausoleos, sepulturas o nichos como bodegas, depósitos o lugares de acopio no autorizados

- Ejecutar intervenciones sin autorización previa
- Incorporar restos, urnas o elementos sin registro
- Alterar la identificación del espacio
- Ocupar espacios sin derecho vigente o respaldo documental

La Administración de Cementerios deberá ordenar la regularización, retiro, suspensión o adopción de medidas correctivas cuando detecte usos indebidos.

ARTÍCULO 42°: MANTENCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESPACIOS FUNERARIOS

Los titulares, usuarios o responsables de espacios funerarios deberán mantenerlos en condiciones adecuadas de conservación, seguridad, higiene y presentación.

La Administración de Cementerios podrá requerir la mantención, reparación o regularización de espacios cuando se detecten:

- Deterioro evidente
- Riesgo para usuarios o funcionarios
- Daño a terceros o a bienes del cementerio
- Afectación del ornato o seguridad del recinto
- Intervenciones no autorizadas
- Condiciones sanitarias inadecuadas

Las situaciones detectadas deberán quedar registradas, indicando el espacio afectado, observación, responsable y medida requerida.

ARTÍCULO 43°: INTERVENCIONES, CONSTRUCCIONES Y MODIFICACIONES

Toda construcción, reparación, modificación, instalación o intervención en sepulturas, nichos, mausoleos u otros espacios funerarios deberá contar con autorización previa de la Administración de Cementerios.

Para autorizar dichas actuaciones se deberá verificar:

- Identificación del titular o responsable
- Derecho vigente sobre el espacio
- Ubicación exacta del espacio a intervenir
- Descripción de la intervención solicitada
- Cumplimiento de condiciones técnicas, sanitarias y de seguridad
- Compatibilidad con el ordenamiento interno del cementerio
- Pago o autorización correspondiente, si aplica

La ejecución de obras o intervenciones sin autorización podrá dar lugar a suspensión, retiro, regularización o denuncia, según corresponda.

ARTÍCULO 44°: VENCIMIENTO DE DERECHOS Y PLAZOS

Los derechos sujetos a plazo, vencimiento, renovación o regularización deberán ser controlados por la Administración de Cementerios mediante registros actualizados y verificables.

El sistema de control deberá permitir identificar:

- Espacio funerario afecto a vencimiento
- Titular o responsable registrado
- Fecha de inicio y vencimiento del derecho
- Estado de pago o regularización
- Comunicaciones o notificaciones realizadas
- Medidas adoptadas

La falta de control de vencimientos constituirá una debilidad del sistema de administración de espacios y deberá ser regularizada.

ARTÍCULO 45°: NOTIFICACIÓN DE VENCIMIENTOS Y REGULARIZACIONES

Cuando proceda la renovación, regularización o adopción de medidas respecto de derechos vencidos o situaciones irregulares, la Administración de Cementerios deberá procurar la notificación al titular, responsable o interesado registrado.

La notificación podrá efectuarse por los medios disponibles y deberá dejar constancia de:

- Identificación del espacio funerario
- Situación detectada
- Plazo o medida requerida
- Medio utilizado para la comunicación
- Fecha de la notificación
- Resultado de la gestión

La falta de respuesta del titular o responsable deberá quedar registrada para efectos de control y futuras actuaciones administrativas.

ARTÍCULO 46°: REGULARIZACIÓN DE ESPACIOS Y DERECHOS

Toda situación de ocupación irregular, vencimiento, falta de respaldo documental, inconsistencia de titularidad, ausencia de registro o uso no autorizado deberá ser sometida a proceso de regularización.

La regularización deberá considerar:

- Levantamiento de antecedentes
- Identificación del espacio afectado
- Revisión de registros históricos y actuales
- Solicitud de antecedentes al interesado, cuando corresponda
- Determinación de la situación administrativa
- Definición de medidas de corrección
- Registro de la decisión adoptada

Cuando no sea posible regularizar la situación por falta de antecedentes suficientes, deberá dejarse constancia formal y aplicarse el procedimiento que corresponda conforme a la normativa vigente.

ARTÍCULO 47°: OSARIOS Y DEPÓSITOS TRANSITORIOS

Los osarios y depósitos transitorios deberán ser administrados bajo control reforzado, atendida la naturaleza sensible de los restos humanos que en ellos se resguardan.

La Administración de Cementerios deberá asegurar:

- Identificación de los restos ingresados
- Registro del origen y motivo del ingreso
- Fecha de ingreso
- Ubicación específica dentro del osario o depósito
- Responsable de la actuación
- Documentación de respaldo
- Control de egresos, traslados o regularizaciones posteriores

Ningún resto humano podrá ingresar, permanecer o egresar de osarios o depósitos transitorios sin registro suficiente.

ARTÍCULO 48°: CENSO, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE ESPACIOS

La Administración de Cementerios deberá efectuar acciones de revisión, catastro, censo o actualización de espacios funerarios cuando resulte necesario para mantener la integridad de la información y la correcta administración del recinto.

Estas acciones podrán tener por objeto:

- Verificar ocupación real de sepulturas, nichos, mausoleos u otros espacios
- Contrastar registros físicos y documentales
- Identificar espacios sin respaldo o con información incompleta

- Detectar vencimientos, abandonos o usos indebidos
- Actualizar ubicación, estado y titularidad
- Regularizar inconsistencias

Los resultados deberán quedar documentados y podrán servir de base para medidas de regularización, control o mejora.

ARTÍCULO 49°: ABANDONO O FALTA DE MANTENCIÓN

Se podrá considerar que existe abandono o falta de mantención cuando un espacio funerario presente deterioro significativo, ausencia prolongada de conservación, riesgo para terceros, acumulación de elementos no autorizados o cualquier condición que afecte la seguridad, higiene, ornato o funcionamiento del cementerio.

En tales casos, la Administración de Cementerios deberá:

- Registrar la situación detectada
- Identificar el espacio y titular asociado, si existiere
- Procurar la comunicación o notificación al responsable
- Definir medidas de regularización, mantención o retiro
- Dejar constancia de las actuaciones realizadas

Las medidas que se adopten deberán respetar la normativa vigente y los derechos que correspondan.

ARTÍCULO 50°: PROHIBICIÓN DE OCUPACIONES O INTERVENCIONES IRREGULARES

Queda prohibida toda ocupación, uso, intervención, construcción, modificación, transferencia o disposición de espacios funerarios sin autorización formal y respaldo documental.

Toda situación de esta naturaleza deberá ser registrada, evaluada y tratada como irregularidad administrativa, sin perjuicio de su eventual derivación conforme al Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos cuando implique riesgo, afectación de registros, perjuicio patrimonial, conflicto de derechos o incumplimiento normativo.

ARTÍCULO 51°: CONTROL Y AUDITORÍA DE ESPACIOS FUNERARIOS

La gestión de sepulturas, nichos, mausoleos, osarios, terrenos y demás espacios funerarios estará sujeta a supervisión, control interno y auditoría.

Para estos efectos, la Administración de Cementerios deberá mantener disponible:

- Registro actualizado de espacios
- Antecedentes de asignación y derechos
- Documentación de enajenaciones y transferencias
- Control de vencimientos
- Registros de regularización
- Evidencias de mantención, fiscalización o censo
- Actas, informes o registros de observaciones

Las observaciones derivadas de revisiones internas o externas deberán ser tratadas como insumo para la mejora continua del sistema de administración de espacios.

ARTÍCULO 52°: RELACIÓN CON LOS MANUALES Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS

Las disposiciones del presente capítulo deberán aplicarse en coordinación con el Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos, el Manual de Control, Trazabilidad y Resguardo de la Información y el Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos.

Los procedimientos específicos, matrices de control, registros y formatos definidos en dichos instrumentos deberán ser utilizados para asegurar la correcta ejecución, registro,

control y trazabilidad de las actuaciones vinculadas a espacios funerarios y derechos asociados.

VI. REGISTROS, TRAZABILIDAD Y DOCUMENTACIÓN

ARTÍCULO 53°: SISTEMA DE REGISTRO INSTITUCIONAL

La Administración de Cementerios deberá mantener un sistema de registro formal, íntegro y actualizado que permita documentar todas las actuaciones realizadas en el marco de los servicios prestados.

El sistema de registro deberá:

- Ser único, consistente y verificable
- Permitir la identificación de cada actuación
- Mantener correlación entre procesos, registros y evidencia
- Asegurar disponibilidad para control, supervisión y auditoría
- Evitar duplicidades, omisiones o inconsistencias

Los registros podrán mantenerse en soporte físico, digital o mixto, debiendo resguardar su integridad y accesibilidad.

ARTÍCULO 54°: OBLIGATORIEDAD DEL REGISTRO

Toda actuación administrativa u operativa deberá ser registrada en forma oportuna, completa y consistente.

Deberán registrarse, a lo menos:

- Solicitudes de servicios
- Validaciones y revisiones documentales
- Autorizaciones

- Ejecución de servicios
- Asignación de espacios
- Enajenaciones y transferencias
- Ingresos y pagos asociados
- Incidentes, desviaciones o irregularidades
- Verificaciones, controles y cierres

La ausencia de registro se considerará incumplimiento del proceso.

ARTÍCULO 55°: TRAZABILIDAD DE LAS ACTUACIONES

Toda actuación deberá permitir su trazabilidad completa, entendida como la capacidad de reconstruir el proceso desde su inicio hasta su cierre.

La trazabilidad deberá asegurar:

- Identificación del origen del requerimiento
- Registro de las decisiones adoptadas
- Identificación de los responsables intervinientes
- Secuencia cronológica de las actuaciones
- Correspondencia entre registros y ejecución real
- Disponibilidad de evidencia documental

La trazabilidad constituye un elemento esencial del control interno.

ARTÍCULO 56°: DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO

Toda actuación deberá contar con documentación de respaldo suficiente, pertinente y verificable.

Se considerará documentación de respaldo, entre otros:

- Formularios o solicitudes

- Certificados y autorizaciones
- Comprobantes de pago
- Registros operativos
- Actas, informes o constancias
- Fotografías, croquis u otros medios de verificación
- Antecedentes asociados a identificación de restos o espacios

La documentación deberá estar asociada al registro correspondiente y permitir su validación.

ARTÍCULO 57°: INTEGRIDAD Y CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN

La información registrada deberá ser íntegra, consistente y concordante entre los distintos sistemas, registros y soportes.

Para estos efectos se deberá asegurar:

- Coherencia entre registros administrativos y operativos
- Correspondencia entre documentación y actuaciones realizadas
- Actualización oportuna de los registros
- Corrección de errores detectados
- Control de versiones cuando corresponda

Toda inconsistencia detectada deberá ser registrada y regularizada.

ARTÍCULO 58°: RESGUARDO Y CUSTODIA DOCUMENTAL

La documentación y registros deberán ser resguardados de forma que se asegure su integridad, conservación y disponibilidad.

La Administración de Cementerios deberá:

- Definir responsables de custodia

- Establecer condiciones de almacenamiento
- Evitar pérdida, deterioro o acceso no autorizado
- Garantizar disponibilidad para consulta autorizada
- Mantener orden y clasificación documental

El resguardo deberá cumplir con las disposiciones institucionales sobre gestión documental.

ARTÍCULO 59°: ACCESO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN

El acceso a los registros y documentación deberá ser controlado y autorizado, conforme a la normativa vigente y a las políticas institucionales.

Se deberá asegurar:

- Acceso diferenciado según funciones
- Protección de datos personales y sensibles
- Registro de accesos cuando corresponda
- Entrega de información conforme a antecedentes verificables
- Restricción de acceso en casos justificados

El uso indebido de información será considerado incumplimiento grave.

ARTÍCULO 60°: CONSERVACIÓN Y ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN

Los registros y documentos deberán ser conservados por el tiempo que establezca la normativa vigente o las disposiciones institucionales.

La Administración deberá asegurar:

- Archivo ordenado y sistemático
- Identificación de expedientes completos
- Disponibilidad para revisiones futuras
- Eliminación conforme a normas aplicables, cuando corresponda

El archivo deberá permitir la recuperación de información en forma oportuna.

ARTÍCULO 61°: CONTROL DE REGISTROS Y VALIDACIÓN

La Administración de Cementerios deberá implementar mecanismos de control que permitan verificar la calidad, completitud y consistencia de los registros.

Estos controles podrán incluir:

- Revisiones periódicas
- Cruce de información entre registros
- Validaciones documentales
- Supervisión de expedientes
- Verificación en terreno

Las observaciones detectadas deberán ser registradas y tratadas conforme a los procedimientos aplicables.

ARTÍCULO 62°: RELACIÓN CON EL SISTEMA DE CONTROL Y TRAZABILIDAD

Las disposiciones del presente capítulo se aplicarán en concordancia con el Manual de Control, Trazabilidad y Resguardo de la Información, el cual establece los procedimientos, matrices y mecanismos específicos de control.

Dicho instrumento será de aplicación obligatoria para la ejecución, registro, control y validación de las actuaciones.

ARTÍCULO 63°: DEFICIENCIAS DE REGISTRO Y SU TRATAMIENTO

Toda deficiencia en los registros, ausencia de respaldo, inconsistencia de información o pérdida de trazabilidad deberá ser tratada como una desviación del proceso.

En estos casos se deberá:

- Registrar la situación detectada
- Evaluar su alcance e impacto
- Determinar responsables
- Definir medidas de regularización
- Implementar acciones correctivas

Cuando la situación lo amerite, deberá gestionarse conforme al Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos.

VII. CONTROL INTERNO, SUPERVISIÓN Y AUDITORÍA

ARTÍCULO 64°: SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La administración de los Cementerios Municipales deberá operar bajo un sistema de control interno formal, permanente y verificable, orientado a asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, la correcta ejecución de los procesos, la integridad de la información y la adecuada gestión de los riesgos.

El sistema de control interno deberá:

- Estar integrado a los procesos operativos, administrativos y de registro
- Considerar controles preventivos, detectivos y correctivos
- Permitir la identificación oportuna de desviaciones
- Asegurar la trazabilidad de las actuaciones
- Facilitar la supervisión, auditoría y mejora continua

El control interno será responsabilidad de todas las unidades y funcionarios que intervienen en el proceso, sin perjuicio de las funciones específicas de supervisión y auditoría.

ARTÍCULO 65°: SUPERVISIÓN OPERATIVA Y ADMINISTRATIVA

La supervisión del funcionamiento de los Cementerios Municipales corresponderá a la Administración de Cementerios, la cual deberá ejercer control permanente sobre la ejecución de los procesos.

La supervisión deberá considerar, a lo menos:

- Revisión de la correcta ejecución de los servicios
- Verificación del cumplimiento de procedimientos
- Control de registros y documentación
- Validación de la trazabilidad de las actuaciones
- Detección de desviaciones o incumplimientos
- Seguimiento de medidas correctivas

Las acciones de supervisión deberán quedar registradas y respaldadas.

ARTÍCULO 66°: FUNCIÓN DE CONTROL INTERNO

El control interno de los Cementerios Municipales será ejercido por el Departamento de Control Interno, el cual dependerá funcional y jerárquicamente de la Auditoría General de la Corporación Municipal Gabriel González Videla.

El Departamento de Control Interno tendrá por función:

- Evaluar el cumplimiento de la normativa vigente y del presente Reglamento
- Verificar la correcta aplicación de los procedimientos institucionales
- Revisar la integridad, consistencia y trazabilidad de los registros
- Identificar riesgos, debilidades de control y áreas críticas
- Formular observaciones, recomendaciones y medidas de mejora
- Realizar revisiones periódicas o específicas

Su actuación será independiente de la gestión operativa.

ARTÍCULO 67°: FUNCIÓN DE AUDITORÍA GENERAL

La Auditoría General ejercerá la supervisión superior del sistema de control interno, evaluando la eficacia, suficiencia y funcionamiento del mismo.

Para estos efectos podrá:

- Realizar auditorías programadas o extraordinarias
- Revisar procesos, registros, documentación y actuaciones
- Evaluar el cumplimiento normativo y de control interno
- Emitir informes de auditoría
- Formular observaciones, conclusiones y recomendaciones
- Requerir antecedentes a las unidades involucradas

La Auditoría General podrá instruir acciones correctivas y efectuar seguimiento de su cumplimiento.

ARTÍCULO 68°: OBLIGACIÓN DE COLABORACIÓN

Todas las unidades, funcionarios y responsables de procesos deberán colaborar con las funciones de control interno y auditoría, proporcionando información, documentación y acceso a los registros cuando les sea requerido.

En particular, deberán:

- Facilitar el acceso a la información
- Entregar antecedentes completos y veraces
- Permitir la revisión de procesos y actuaciones
- Responder a requerimientos en los plazos establecidos

La negativa injustificada o la entrega incompleta de información constituirá incumplimiento grave.

ARTÍCULO 69°: REGISTRO DE OBSERVACIONES Y HALLAZGOS

Toda observación, hallazgo o debilidad detectada en procesos de supervisión, control interno o auditoría deberá ser registrada formalmente.

El registro deberá contener:

- Descripción de la observación
- Proceso o área afectada
- Nivel de criticidad
- Riesgos asociados
- Responsable del proceso
- Fecha de detección

Las observaciones deberán ser trazables y mantenerse disponibles para seguimiento.

ARTÍCULO 70°: GESTIÓN DE OBSERVACIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Las observaciones derivadas de procesos de control o auditoría deberán ser gestionadas mediante la adopción de medidas correctivas.

Para estos efectos se deberá:

- Analizar la causa de la observación
- Definir medidas correctivas
- Asignar responsables
- Establecer plazos de cumplimiento
- Registrar las acciones adoptadas
- Verificar su implementación

La gestión de observaciones deberá ser documentada y trazable.

ARTÍCULO 71°: SEGUIMIENTO Y CIERRE DE OBSERVACIONES

La Administración de Cementerios, en coordinación con el Departamento de Control Interno y la Auditoría General, deberá efectuar seguimiento al cumplimiento de las medidas correctivas.

El cierre de una observación requerirá:

- Verificación de la implementación de la medida
- Evaluación de su efectividad
- Registro del cierre
- Validación por la instancia correspondiente

No se considerará cerrada una observación sin evidencia suficiente.

ARTÍCULO 72°: GESTIÓN DE RIESGOS

La Administración de Cementerios deberá identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados a los procesos, servicios, registros y espacios funerarios.

La gestión de riesgos deberá considerar:

- Identificación de riesgos operativos, administrativos, sanitarios y financieros
- Evaluación de probabilidad e impacto
- Definición de controles
- Implementación de medidas de mitigación
- Monitoreo de riesgos

Los riesgos relevantes deberán ser registrados y actualizados.

ARTÍCULO 73°: DESVIACIONES, IRREGULARIDADES E INCIDENTES

Toda desviación, irregularidad o situación que afecte el normal funcionamiento del servicio deberá ser registrada y tratada conforme a los procedimientos establecidos.

Cuando la situación lo amerite, deberá ser gestionada conforme al Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos.

Se deberá asegurar:

- Registro de la situación
- Evaluación de su impacto
- Definición de medidas
- Seguimiento
- Cierre

ARTÍCULO 74°: CONTROL FINANCIERO Y PATRIMONIAL

La gestión de ingresos, derechos funerarios, enajenaciones y demás recursos asociados a los Cementerios Municipales deberá estar sujeta a control financiero y patrimonial.

Se deberá asegurar:

- Correspondencia entre servicios prestados y pagos registrados
- Integridad de los registros financieros
- Control de derechos otorgados
- Registro de enajenaciones
- Coordinación con el Departamento de Administración y Finanzas

Toda inconsistencia deberá ser registrada y tratada conforme a los procedimientos de control.

ARTÍCULO 75°: MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA

La Administración de Cementerios deberá promover la mejora continua del sistema de control interno, considerando:

- Resultados de auditorías
- Observaciones de control interno

- Incidentes registrados
- Cambios normativos
- Evaluación de procesos

Las mejoras deberán ser implementadas, registradas y evaluadas.

ARTÍCULO 76°: RELACIÓN CON LOS INSTRUMENTOS DE CONTROL

Las disposiciones del presente capítulo deberán aplicarse en conjunto con:

- Manual de Control, Trazabilidad y Resguardo de la Información
- Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos

Estos instrumentos establecen los mecanismos específicos de control, gestión de riesgos e incidentes.

VIII. GESTIÓN DE RIESGOS E INCIDENTES

ARTÍCULO 77°: GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La Administración de Cementerios deberá implementar un enfoque de gestión integral de riesgos, orientado a prevenir, detectar, evaluar y mitigar los riesgos asociados a los procesos, servicios, registros y administración de los Cementerios Municipales.

La gestión de riesgos deberá considerar:

- Riesgos operativos
- Riesgos administrativos
- Riesgos sanitarios
- Riesgos financieros
- Riesgos de trazabilidad de la información
- Riesgos asociados a incumplimientos normativos

- Riesgos vinculados a integridad y probidad

Los riesgos deberán ser identificados, evaluados y gestionados de manera sistemática, conforme a los instrumentos institucionales aplicables.

ARTÍCULO 78°: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

La Administración de Cementerios deberá identificar los riesgos asociados a sus procesos y evaluarlos en función de su probabilidad de ocurrencia e impacto.

Para estos efectos se deberá:

- Identificar actividades críticas
- Determinar puntos de riesgo en los procesos
- Evaluar consecuencias operativas, legales y administrativas
- Priorizar riesgos relevantes
- Mantener registros actualizados de riesgos

La identificación y evaluación de riesgos deberá ser revisada periódicamente.

ARTÍCULO 79°: CONTROLES Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN

Para cada riesgo identificado deberán establecerse controles y medidas de mitigación que permitan reducir su probabilidad o impacto.

Dichos controles podrán ser:

- Preventivos
- Detectivos
- Correctivos

Las medidas deberán:

- Ser proporcionales al nivel de riesgo

- Estar integradas a los procesos
- Ser verificables
- Permitir su seguimiento

ARTÍCULO 80°: CONCEPTO DE INCIDENTE, DENUNCIA Y EVENTO CRÍTICO

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- **Incidente:** Toda situación que afecte o pueda afectar la correcta ejecución de los procesos, la integridad de los registros, el uso de espacios funerarios o el cumplimiento normativo.
- **Denuncia:** Toda comunicación formal o informal que informe sobre una posible irregularidad, incumplimiento o situación anómala.
- **Evento crítico:** Aquella situación que, por su gravedad, impacto o riesgo, requiere escalamiento, intervención de autoridades o aplicación de medidas excepcionales.

ARTÍCULO 81°: OBLIGACIÓN DE REPORTAR INCIDENTES

Toda persona que, en el ejercicio de sus funciones o en el contexto de la prestación de servicios en los Cementerios Municipales, tome conocimiento de un incidente, irregularidad, desviación o situación que pueda afectar el normal funcionamiento del servicio, deberá reportarlo de manera oportuna a la Administración de Cementerios.

El reporte deberá efectuarse a través de los mecanismos establecidos por la Corporación, permitiendo su adecuado registro, evaluación y gestión conforme a los procedimientos vigentes.

Para estos efectos, se deberá:

- Informar el hecho en forma clara y completa
- Entregar los antecedentes disponibles
- Facilitar la identificación de la situación reportada
- Colaborar, cuando corresponda, en su revisión y análisis

La omisión del reporte de incidentes podrá constituir incumplimiento de las obligaciones funcionales, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan conforme a la normativa vigente.

El reporte de incidentes deberá permitir su trazabilidad y gestión conforme al Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos y, cuando corresponda, al Modelo de Prevención de Delitos.

ARTÍCULO 82°: GESTIÓN DE INCIDENTES

La gestión de incidentes deberá realizarse conforme al Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos, el cual establece las etapas, responsables, controles y mecanismos de registro.

La gestión deberá considerar:

- Registro del incidente
- Clasificación
- Evaluación de impacto
- Definición de medidas
- Ejecución de acciones correctivas
- Verificación de regularización
- Cierre del incidente

Toda la gestión deberá ser documentada y trazable.

ARTÍCULO 83°: ESCALAMIENTO DE INCIDENTES Y EVENTOS CRÍTICOS

Cuando la naturaleza, gravedad o impacto de un incidente así lo requiera, la Administración de Cementerios deberá proceder a su escalamiento a las instancias institucionales o externas competentes.

El escalamiento deberá efectuarse en forma oportuna, fundada y proporcional, considerando, entre otros, los siguientes criterios:

- Impacto en la continuidad o normal funcionamiento del servicio
- Afectación a la integridad de los registros o de la información
- Existencia de riesgos sanitarios, legales, administrativos o financieros
- Eventual incumplimiento normativo o situación irregular relevante
- Necesidad de intervención de otras unidades o autoridades

El escalamiento podrá considerar, según corresponda:

- Secretaría General
- Departamento de Administración y Finanzas
- Departamento de Control Interno
- Auditoría General
- Encargado de Prevención de Delitos
- Autoridades sanitarias, judiciales o entidades externas competentes

Toda acción de escalamiento deberá quedar debidamente registrada, indicando las razones que la motivan, la instancia a la cual se deriva el caso y las acciones adoptadas.

El escalamiento no suspende la obligación de continuar la gestión del incidente, debiendo asegurarse su seguimiento, coordinación interinstitucional y trazabilidad hasta su resolución o cierre.

ARTÍCULO 84°: TRATAMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Los incidentes deberán ser tratados mediante la definición e implementación de medidas correctivas orientadas a:

- Resolver la situación detectada
- Evitar su repetición
- Mitigar impactos asociados

- Fortalecer controles existentes

Las medidas deberán ser:

- Definidas formalmente
- Asignadas a responsables
- Ejecutadas en plazos definidos
- Registradas y verificables

ARTÍCULO 85°: VERIFICACIÓN Y CIERRE DE INCIDENTES

Todo incidente deberá ser verificado antes de su cierre, asegurando que:

- La situación ha sido regularizada
- Las medidas han sido implementadas
- No existen acciones pendientes
- Existe respaldo documental suficiente

El cierre deberá quedar registrado y ser auditable.

ARTÍCULO 86°: DENUNCIAS Y REPORTE DE IRREGULARIDADES

Toda persona que tome conocimiento de hechos que puedan constituir irregularidades, incumplimientos normativos, desviaciones de procesos o eventuales conductas ilícitas, deberá reportarlos de manera oportuna a través de los mecanismos establecidos por la Corporación.

Las denuncias podrán ser formuladas por:

- Funcionarios
- Usuarios
- Proveedores o terceros vinculados
- Cualquier persona que tenga conocimiento de los hechos

La gestión de las denuncias deberá asegurar:

- Registro formal de la denuncia
- Identificación del tipo de situación reportada
- Evaluación preliminar de su naturaleza y alcance
- Derivación a las instancias competentes
- Resguardo de la información y confidencialidad cuando corresponda

Toda denuncia deberá ser tratada conforme a los procedimientos institucionales vigentes, garantizando su adecuada gestión, trazabilidad y seguimiento.

ARTÍCULO 87°: CANAL FORMAL DE DENUNCIAS Y SU GESTIÓN

La Corporación deberá disponer de un canal formal de denuncias, en el marco del Modelo de Prevención de Delitos, que permita la recepción, registro y gestión de denuncias de manera estructurada y segura.

Dicho canal deberá:

- Permitir la recepción de denuncias internas y externas
- Asegurar condiciones de confidencialidad y resguardo de la información
- Garantizar la trazabilidad de las actuaciones
- Permitir el seguimiento del estado de la denuncia
- Facilitar su gestión conforme a los procedimientos establecidos

La administración del canal de denuncias deberá realizarse en coordinación con el Encargado de Prevención de Delitos y las unidades competentes, asegurando su adecuada operación y control.

Las denuncias que se reciban a través de este canal deberán ser gestionadas conforme al Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos y al Modelo de Prevención de Delitos, según corresponda.

ARTÍCULO 88°: PREVENCIÓN DEL DELITO Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La gestión de los Cementerios Municipales deberá desarrollarse en concordancia con el Modelo de Prevención de Delitos de la Corporación Municipal Gabriel González Videla, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.393 y sus modificaciones.

En este contexto, la Administración de Cementerios deberá incorporar en sus procesos operativos, administrativos y de control, medidas orientadas a prevenir, detectar y gestionar riesgos asociados a la eventual comisión de delitos, asegurando su adecuada integración con el sistema de control interno institucional.

Para estos efectos, se deberá:

- Identificar y evaluar riesgos asociados a conductas que puedan constituir delitos
- Implementar controles preventivos y detectivos en los procesos críticos
- Asegurar la correcta aplicación de los procedimientos y registros establecidos
- Promover el cumplimiento de las obligaciones funcionarias en materia de probidad e integridad
- Facilitar la detección y reporte oportuno de situaciones irregulares
- Coordinar la gestión de incidentes y denuncias con las instancias institucionales competentes

Las actuaciones realizadas deberán permitir su trazabilidad, registro y verificación, constituyendo evidencia suficiente para efectos de control, supervisión y auditoría.

La gestión de denuncias, incidentes o situaciones que puedan implicar la eventual comisión de delitos deberá efectuarse conforme a los procedimientos establecidos en el Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos y en el Modelo de Prevención de Delitos, asegurando su tratamiento oportuno, confidencial y conforme a la normativa vigente.

ARTÍCULO 89°: REGISTRO Y TRAZABILIDAD DE INCIDENTES

Todo incidente, denuncia o evento crítico deberá ser registrado en forma íntegra, permitiendo su trazabilidad completa.

El registro deberá contener:

- Identificación del incidente
- Fecha de detección
- Clasificación
- Unidad afectada
- Medidas adoptadas
- Estado del incidente
- Fecha de cierre

La información deberá estar disponible para control interno y auditoría.

ARTÍCULO 90°: RELACIÓN CON EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La gestión de riesgos e incidentes forma parte del sistema de control interno y deberá ser considerada en los procesos de supervisión, control y auditoría.

Los incidentes deberán servir como insumo para:

- Identificación de debilidades de control
- Evaluación de riesgos
- Mejora de procesos
- Definición de nuevas medidas de control

IX. RÉGIMEN SANCIONATORIO

ARTÍCULO 91°: PRINCIPIOS GENERALES DEL RÉGIMEN SANCIONATORIO

El régimen sancionatorio establecido en el presente Reglamento tiene por objeto regular las medidas aplicables frente a incumplimientos de sus disposiciones, resguardando el correcto funcionamiento del servicio, la integridad de los procesos y el cumplimiento de la normativa vigente.

Las medidas deberán aplicarse conforme a los principios de:

- Legalidad
- Proporcionalidad
- Razonabilidad
- Trazabilidad de las decisiones
- Debido proceso administrativo

La aplicación de medidas no excluye otras responsabilidades que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

ARTÍCULO 92°: ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones del presente capítulo serán aplicables a:

- Usuarios de los Cementerios Municipales
- Titulares de derechos sobre espacios funerarios
- Concesionarios o terceros vinculados al servicio
- Funcionarios, en lo que corresponda, sin perjuicio de su régimen estatutario

Las responsabilidades de los funcionarios se regirán además por la normativa administrativa y disciplinaria aplicable.

ARTÍCULO 93°: CLASIFICACIÓN DE INFRACCIONES

Las infracciones al presente Reglamento se clasificarán en:

- Leves
- Graves

- Muy graves

La clasificación deberá considerar:

- La naturaleza de la conducta
- El impacto en el servicio
- El riesgo generado
- La afectación de registros o trazabilidad
- La reiteración de la conducta

ARTÍCULO 94°: INFRACCIONES LEVES

Se considerarán infracciones leves aquellas que no afecten de manera significativa la operación del servicio ni la integridad de los registros.

Entre otras, podrán considerarse:

- Incumplimientos formales subsanables
- Falta de actualización oportuna de antecedentes
- Incumplimiento menor de condiciones de uso
- Omisiones que no generen impacto relevante

Estas infracciones deberán ser registradas y podrán dar lugar a medidas de advertencia o requerimientos de regularización.

ARTÍCULO 95°: INFRACCIONES GRAVES

Se considerarán infracciones graves aquellas que afecten la operación del servicio, el control de los procesos o la consistencia de los registros.

Entre otras, podrán considerarse:

- Uso indebido de espacios funerarios
- Intervenciones sin autorización

- Incumplimiento de requisitos para servicios
- Falta de pago o regularización cuando corresponda
- Entrega de información falsa o incompleta
- Incumplimiento de instrucciones formales

Estas infracciones podrán dar lugar a suspensión de servicios, exigencia de regularización o adopción de medidas correctivas.

ARTÍCULO 96°: INFRACCIONES MUY GRAVES

Se considerarán infracciones muy graves aquellas que afecten la integridad del sistema, la trazabilidad, el patrimonio institucional o impliquen incumplimientos relevantes de la normativa.

Entre otras, podrán considerarse:

- Ocupación ilegal de espacios funerarios
- Manipulación o alteración de restos humanos sin autorización
- Intervención o modificación de registros
- Enajenaciones o transferencias sin respaldo
- Percepción de pagos fuera de los canales establecidos
- Actuaciones que comprometan la integridad del sistema de control

Estas infracciones podrán dar lugar a medidas de suspensión, cancelación de derechos, denuncia o derivación a instancias superiores.

ARTÍCULO 97°: MEDIDAS APLICABLES

Frente a infracciones al presente Reglamento, la Administración de Cementerios podrá adoptar, según corresponda, las siguientes medidas:

- Advertencia formal
- Requerimiento de regularización
- Suspensión temporal de servicios

- Restricción de uso del espacio funerario
- Cancelación o revocación de autorizaciones, cuando proceda
- Registro de la infracción
- Derivación a instancias superiores

Las medidas deberán ser proporcionales a la gravedad de la infracción.

ARTÍCULO 98°: PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE MEDIDAS

La aplicación de medidas deberá efectuarse mediante un procedimiento que asegure:

- Registro de la infracción
- Identificación del responsable
- Descripción de los hechos
- Análisis de la situación
- Determinación de la medida aplicable
- Comunicación al afectado, cuando corresponda
- Registro de la decisión adoptada

Toda actuación deberá quedar documentada y ser trazable.

ARTÍCULO 99°: DERECHO A PRESENTAR DESCARGOS

El afectado por una medida podrá presentar antecedentes, descargos o solicitudes de revisión ante la Administración de Cementerios, dentro de los plazos y condiciones que se establezcan.

La Administración deberá considerar dichos antecedentes antes de resolver, dejando constancia de su análisis.

ARTÍCULO 100°: REGISTRO DE INFRACCIONES Y MEDIDAS

Toda infracción y medida adoptada deberá ser registrada en el sistema de control correspondiente, permitiendo su seguimiento y trazabilidad.

El registro deberá contener:

- Identificación del caso
- Fecha
- Tipo de infracción
- Medida adoptada
- Responsable
- Estado de cumplimiento

ARTÍCULO 101°: RELACIÓN CON INCIDENTES Y CONTROL INTERNO

Las infracciones que impliquen desviaciones relevantes, irregularidades o riesgos deberán ser gestionadas conforme al Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos.

Asimismo, deberán ser consideradas en los procesos de control interno, auditoría y gestión de riesgos.

ARTÍCULO 102°: DERIVACIÓN A OTRAS INSTANCIAS

Cuando los hechos constituyan posibles infracciones administrativas, sanitarias, civiles o penales, la Administración de Cementerios deberá derivar los antecedentes a las instancias competentes.

Dicha derivación podrá realizarse a:

- Auditoría General
- Departamento de Control Interno
- Dirección de Administración y Finanzas
- Autoridad sanitaria

- Autoridades judiciales o policiales

La derivación deberá quedar registrada.

ARTÍCULO 103°: SEGUIMIENTO DE MEDIDAS

La Administración de Cementerios deberá efectuar seguimiento a las medidas adoptadas, verificando su cumplimiento.

Se deberá asegurar:

- Registro del cumplimiento
- Evaluación de efectividad
- Cierre del caso
- Identificación de reincidencias

ARTÍCULO 104°: REINCIDENCIA

La reiteración de infracciones podrá ser considerada como agravante al momento de determinar la medida aplicable.

La reincidencia deberá quedar registrada y considerada en la evaluación del caso.

X. INTEGRACIÓN NORMATIVA Y SISTEMA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN

ARTÍCULO 105°: SISTEMA NORMATIVO INSTITUCIONAL

La gestión de los Cementerios Municipales se desarrollará en el marco de un sistema normativo institucional integrado, conformado por el presente Reglamento y los instrumentos complementarios que regulan la ejecución de los procesos, el control de la información y la gestión de riesgos.

Dicho sistema tendrá por finalidad asegurar la coherencia entre la regulación general, la operación del servicio, el control interno y la gestión de desviaciones, permitiendo una administración ordenada, trazable, verificable y sujeta a mejora continua.

ARTÍCULO 106°: INSTRUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Forman parte del sistema normativo institucional, en carácter complementario al presente Reglamento, los siguientes instrumentos:

- Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos
- Manual de Control, Trazabilidad y Resguardo de la Información
- Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos
- Manual del Modelo de Prevención de Delitos

Estos instrumentos desarrollan en forma específica los procesos, controles, mecanismos de registro, trazabilidad, supervisión y gestión de incidentes asociados a la operación de los Cementerios Municipales.

ARTÍCULO 107°: FUNCIÓN Y ALCANCE DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos complementarios tendrán por función desarrollar los procedimientos operativos y administrativos, establecer controles específicos, definir responsabilidades en la ejecución de los procesos y regular la gestión de registros, documentación y trazabilidad.

Asimismo, dichos instrumentos deberán:

- Detallar los procedimientos aplicables a los servicios y procesos
- Establecer controles y mecanismos de validación
- Definir responsables en cada etapa de ejecución
- Regular la generación, registro y resguardo de la información
- Incorporar medidas de prevención, detección y control de riesgos

Deberán, además, asegurar la trazabilidad de las actuaciones, la generación de evidencia suficiente y la identificación de puntos críticos en los procesos, permitiendo su adecuada verificación, control y supervisión.

Su aplicación será obligatoria para todas las unidades y funcionarios que intervienen en la gestión de los Cementerios Municipales.

ARTÍCULO 108°: PRINCIPIO DE COMPLEMENTARIEDAD

El presente Reglamento y los instrumentos complementarios deberán aplicarse de manera coordinada y complementaria, evitando duplicidades, vacíos normativos o contradicciones.

El Reglamento establece el marco general de regulación, mientras que los instrumentos complementarios desarrollan los aspectos operativos, técnicos y de control.
La interpretación de las disposiciones deberá realizarse considerando el sistema normativo en su conjunto.

ARTÍCULO 109°: PRELACIÓN NORMATIVA

La aplicación de los instrumentos complementarios deberá realizarse en conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento, resguardando la coherencia del sistema normativo institucional.

En caso de discrepancia entre los instrumentos complementarios, deberá privilegiarse aquella interpretación que asegure la correcta ejecución de los procesos, la integridad de los registros y el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento.

Los instrumentos deberán mantenerse actualizados y ajustados a las disposiciones vigentes, asegurando su consistencia, aplicabilidad y correspondencia con los procesos operativos y administrativos.

Asimismo, deberá garantizarse el uso de versiones vigentes y formalmente aprobadas, evitando la aplicación de documentos desactualizados o no autorizados.

ARTÍCULO 110°: COHERENCIA ENTRE PROCESOS, REGISTROS Y CONTROL

Los procesos definidos en los instrumentos complementarios deberán ejecutarse en forma coherente con los controles establecidos y los registros generados, asegurando la integridad, consistencia y trazabilidad de las actuaciones realizadas.

Para estos efectos, toda actividad deberá desarrollarse conforme a lo definido en los instrumentos vigentes, garantizando la correspondencia entre:

- Lo definido en los procedimientos
- Lo efectivamente ejecutado
- Lo registrado en los sistemas o documentos correspondientes
- Lo verificado a través de los mecanismos de control

La gestión de los procesos deberá permitir la identificación de desviaciones, la verificación de las actuaciones y la generación de evidencia suficiente para efectos de supervisión, control interno y auditoría.

Asimismo, los registros deberán reflejar en forma fiel, completa y oportuna las actuaciones realizadas, permitiendo su seguimiento, revisión y validación.

Los mecanismos de control deberán aplicarse en forma sistemática, considerando los puntos críticos de los procesos, con el objeto de prevenir errores, detectar inconsistencias y asegurar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento y de los instrumentos complementarios.

El incumplimiento de la coherencia entre procesos, registros y controles será considerado una desviación relevante y deberá ser gestionado conforme a los procedimientos establecidos para la gestión de incidentes y control interno.

ARTÍCULO 111°: ACTUALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos complementarios deberán mantenerse actualizados, de manera que reflejen adecuadamente los procesos, controles y mecanismos aplicables a la gestión de los Cementerios Municipales.

La actualización de dichos instrumentos deberá efectuarse cuando:

- Se modifiquen procesos, servicios o condiciones operativas
- Se detecten debilidades en los controles o inconsistencias en su aplicación
- Se generen observaciones derivadas de procesos de supervisión, control interno o auditoría
- Se incorporen nuevas disposiciones normativas o institucionales
- Se identifiquen oportunidades de mejora en la gestión

Toda actualización deberá resguardar la coherencia con el presente Reglamento, así como la consistencia entre los distintos instrumentos que conforman el sistema normativo institucional.

Asimismo, deberá asegurarse el control de versiones, la identificación de la vigencia de los instrumentos y la adecuada difusión de sus modificaciones, de manera que las unidades y funcionarios utilicen exclusivamente versiones actualizadas y autorizadas.

La aplicación de instrumentos desactualizados o no formalmente aprobados constituirá incumplimiento del sistema de control interno, debiendo ser tratada como una desviación conforme a los procedimientos institucionales.

ARTÍCULO 112°: VINCULACIÓN CON EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Los instrumentos complementarios forman parte del sistema de control interno institucional, constituyendo herramientas para:

- La supervisión de los procesos
- La verificación de cumplimiento
- La identificación de riesgos
- La detección de desviaciones
- La implementación de medidas correctivas

Su aplicación deberá permitir la evaluación efectiva del sistema por parte del Departamento de Control Interno y la Auditoría General.

ARTÍCULO 113°: ACTUALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos complementarios deberán ser actualizados cuando:

- Se modifiquen procesos o servicios
- Se detecten debilidades de control
- Se incorporen nuevas exigencias normativas
- Se generen observaciones de auditoría
- Se implementen mejoras en la gestión

Toda actualización deberá resguardar la coherencia con el presente Reglamento.

ARTÍCULO 114°: CONTROL DE VERSIONES Y VIGENCIA

La Administración de Cementerios deberá mantener control sobre las versiones vigentes de los instrumentos complementarios, asegurando que:

- Se utilicen versiones actualizadas
- Se identifique claramente su vigencia
- Se mantenga registro de modificaciones
- Se resguarde la trazabilidad de los cambios

El uso de versiones no vigentes constituirá incumplimiento del sistema normativo.

ARTÍCULO 115°: DIFUSIÓN Y CONOCIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS

La Corporación deberá asegurar la difusión y conocimiento de los instrumentos normativos entre las unidades y funcionarios que intervienen en la gestión de los Cementerios Municipales.

Se deberá asegurar:

- Difusión del Modelo de Prevención de Delitos y sus obligaciones asociadas
- Acceso a los instrumentos vigentes
- Comunicación de actualizaciones
- Disponibilidad para consulta
- Comprensión de su aplicación

La falta de conocimiento de los instrumentos no exime de su cumplimiento.

ARTÍCULO 116°: INTEGRACIÓN CON LA GESTIÓN DE RIESGOS E INCIDENTES

Los instrumentos complementarios deberán integrarse con el sistema de gestión de riesgos e incidentes, permitiendo:

- La identificación de riesgos en los procesos
- La detección de desviaciones
- La gestión de incidentes
- La implementación de medidas correctivas
- La mejora continua del sistema

Toda desviación relevante deberá ser gestionada conforme al Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos.

ARTÍCULO 117°: EVALUACIÓN DEL SISTEMA NORMATIVO

El sistema normativo institucional podrá ser evaluado por la Administración de Cementerios, el Departamento de Control Interno y la Auditoría General, con el objeto de verificar su eficacia, coherencia y grado de cumplimiento.

Dicha evaluación podrá considerar:

- Aplicación de los instrumentos
- Consistencia entre procesos y registros
- Cumplimiento de controles
- Resultados de auditorías
- Incidentes registrados

Los resultados deberán ser considerados para la mejora del sistema.

ARTÍCULO 118°: CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE DELITOS

La Corporación deberá implementar acciones de capacitación y difusión en materia de prevención de delitos, dirigidas al personal que interviene en la gestión de los Cementerios Municipales.

Estas acciones deberán permitir el conocimiento de los riesgos, controles, obligaciones y canales de denuncia asociados al Modelo de Prevención de Delitos.

XI. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 119°: VIGENCIA DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento entrará en vigencia a contar de la fecha de su aprobación por la autoridad competente, sin perjuicio de las adecuaciones operativas necesarias para su implementación.

Las disposiciones contenidas en este Reglamento serán exigibles desde su entrada en vigencia para todas las unidades, funcionarios y terceros que intervengan en la gestión de los Cementerios Municipales.

ARTÍCULO 120°: IMPLEMENTACIÓN Y ADECUACIÓN OPERATIVA

La Administración de Cementerios deberá adoptar las medidas necesarias para la correcta implementación del presente Reglamento, asegurando su aplicación efectiva en los procesos, registros y controles institucionales.

Para estos efectos se deberá:

- Ajustar los procedimientos operativos y administrativos
- Implementar o adecuar los sistemas de registro y control
- Asegurar la disponibilidad de los instrumentos complementarios
- Capacitar al personal en las disposiciones del Reglamento
- Establecer mecanismos de seguimiento de su aplicación

La implementación deberá resguardar la continuidad del servicio.

ARTÍCULO 121°: INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO

La interpretación de las disposiciones del presente Reglamento corresponderá a la Corporación Municipal Gabriel González Videla, a través de la instancia que se determine para tales efectos.

En la interpretación se deberá considerar:

- La normativa vigente aplicable
- Los principios establecidos en el Reglamento
- La coherencia con el sistema normativo institucional
- La finalidad del servicio público prestado

Las interpretaciones deberán orientarse a asegurar la correcta aplicación de las normas y la continuidad del servicio.

ARTÍCULO 122°: RESOLUCIÓN DE SITUACIONES NO PREVISTAS

Las situaciones no contempladas expresamente en el presente Reglamento deberán ser resueltas por la Administración de Cementerios, en coordinación con las unidades competentes, conforme a la normativa vigente y a los principios del presente instrumento.

Dichas situaciones deberán:

- Ser analizadas en función de su impacto
- Contar con respaldo documental
- Ser registradas formalmente
- Permitir su trazabilidad

Cuando corresponda, deberán ser consideradas para la actualización de los instrumentos normativos.

ARTÍCULO 123°: ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento deberá ser revisado y actualizado cuando:

- Se produzcan modificaciones normativas relevantes
- Se implementen cambios en los procesos o servicios
- Se detecten debilidades en su aplicación
- Se generen observaciones de auditoría
- Se identifiquen oportunidades de mejora

Toda actualización deberá resguardar la coherencia con el sistema normativo institucional.

ARTÍCULO 124°: DEROGACIÓN DE NORMATIVA ANTERIOR

A contar de la entrada en vigencia del presente Reglamento, quedarán derogadas todas las disposiciones internas que sean contrarias o incompatibles con este instrumento, en especial el Reglamento de Cementerios Municipales vigente con anterioridad.

ARTÍCULO 125°: DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD

La Corporación Municipal Gabriel González Videla deberá asegurar la difusión del presente Reglamento a todas las unidades y funcionarios que intervienen en la gestión de los Cementerios Municipales.

Asimismo, deberá disponerse su acceso a los usuarios y terceros interesados, en los términos que determine la normativa aplicable.

ANEXO N° 1 "SISTEMA DE REFERENCIA OPERATIVA Y DOCUMENTAL"

1. OBJETIVO

El presente anexo tiene por objeto establecer el marco de referencia de los instrumentos operativos, técnicos y de control que complementan el presente Reglamento, definiendo su función, alcance y relación con la gestión de los Cementerios Municipales.

2. NATURALEZA DE LOS INSTRUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Los instrumentos señalados en el presente anexo tienen carácter operativo, técnico y de apoyo a la gestión, y desarrollan en forma específica los procesos, controles, registros, flujos y procedimientos aplicables al servicio.

Estos instrumentos no forman parte del contenido normativo del Reglamento, pero son de aplicación obligatoria para la ejecución de las actividades reguladas.

3. INSTRUMENTOS OPERATIVOS Y DE CONTROL

La gestión de los Cementerios Municipales se apoyará en los siguientes instrumentos:

3.1 Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos

Este instrumento establece los procedimientos específicos para la ejecución de los servicios funerarios y de las actuaciones administrativas asociadas a la gestión de los Cementerios Municipales.

En dicho manual se deberán definir, al menos:

- Las etapas de cada procedimiento
- Los responsables de su ejecución
- Los requisitos y antecedentes necesarios
- Las validaciones y controles aplicables

- Los registros que deben generarse
- Los puntos críticos del proceso

El Manual deberá contemplar, entre otros, los procedimientos relativos a:

- Inhumación
- Exhumación
- Reducción
- Traslado
- Custodia de restos humanos
- Gestión administrativa de servicios

Los procedimientos definidos deberán ejecutarse conforme a las disposiciones del presente Reglamento, asegurando coherencia entre lo regulado, lo ejecutado y lo registrado, y permitiendo su adecuada trazabilidad y control.

3.2 Manual de Control, Trazabilidad y Resguardo de la Información

Este instrumento establece los mecanismos de control aplicables a los procesos operativos y administrativos de los Cementerios Municipales, asegurando la integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información generada en el desarrollo de las actividades.

En dicho manual se deberán definir, al menos:

- Los controles asociados a cada proceso y sus puntos de verificación
- Los registros obligatorios que deben generarse en cada etapa
- Los responsables de la generación, validación y resguardo de la información
- Los mecanismos de trazabilidad de las actuaciones realizadas
- Los criterios de integridad, consistencia y disponibilidad de los datos
- Los controles de acceso, custodia y conservación de la documentación

El Manual deberá contemplar herramientas tales como:

- Matrices de control
- Checklists de validación
- Registros operativos y administrativos
- Mecanismos de seguimiento y verificación

Los controles definidos deberán permitir la verificación de las actuaciones, la detección de desviaciones y la generación de evidencia suficiente para efectos de supervisión, control interno y auditoría.

La gestión de la información deberá ejecutarse en coherencia con lo establecido en el presente Reglamento y los demás instrumentos institucionales, asegurando la correspondencia entre lo ejecutado, lo registrado y lo controlado.

3.3 Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos

Este instrumento regula la gestión de denuncias, incidentes, desviaciones y eventos críticos que puedan afectar la correcta ejecución de los procesos, la integridad de los registros o el cumplimiento normativo en los Cementerios Municipales.

El Protocolo deberá establecer, al menos:

- Las etapas del proceso de gestión de incidentes y denuncias
- Los criterios de clasificación y priorización de los casos
- Los responsables en cada etapa del proceso
- Los mecanismos de registro, seguimiento y control
- Las condiciones de escalamiento a instancias internas o externas
- Los criterios para la adopción de medidas correctivas
- Las condiciones de verificación y cierre de los casos

El Protocolo deberá contemplar un flujo de gestión que permita:

- El registro oportuno del incidente o denuncia
- Su evaluación preliminar y clasificación
- La definición de acciones y medidas a implementar
- El seguimiento de su ejecución
- La verificación de su regularización
- El cierre formal del caso

Asimismo, deberá asegurar la trazabilidad completa de las actuaciones, el resguardo de la información y la generación de evidencia suficiente para efectos de control interno, auditoría y cumplimiento normativo.

La aplicación del Protocolo deberá realizarse en coherencia con lo establecido en el presente Reglamento y el Modelo de Prevención de Delitos, asegurando la adecuada coordinación entre las unidades involucradas.

3.4 Manual del Modelo de Prevención de Delitos

Este instrumento establece el sistema institucional de prevención, detección y gestión de riesgos asociados a la eventual comisión de delitos, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 20.393 y sus modificaciones.

El Manual del Modelo de Prevención de Delitos define los lineamientos, políticas y mecanismos de control aplicables a los procesos de la Corporación, incluyendo aquellos relacionados con la gestión de los Cementerios Municipales.

En dicho manual se deberán establecer, al menos:

- La identificación y evaluación de riesgos asociados a la eventual comisión de delitos
- Los controles preventivos y detectivos aplicables a los procesos críticos
- Los mecanismos de reporte y gestión de denuncias

- Las funciones y responsabilidades del Encargado de Prevención de Delitos
- Los procedimientos de supervisión, monitoreo y mejora del modelo

La aplicación de este instrumento deberá integrarse con los procesos operativos, administrativos y de control definidos en el presente Reglamento, asegurando la incorporación de medidas de prevención y control en la ejecución de las actividades.

Asimismo, deberá garantizar la adecuada coordinación con el sistema de control interno, el Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos y los demás instrumentos institucionales, permitiendo la detección oportuna de riesgos, la gestión de desviaciones y la adopción de medidas correctivas.

4. MATRICES, REGISTROS Y FORMATOS

Los instrumentos complementarios podrán contener:

- Matrices de control
- Formularios y registros
- Checklists de validación
- Flujos de proceso (BPM)
- Procedimientos específicos
- Documentos de respaldo

Estos elementos constituyen herramientas operativas obligatorias para la ejecución, control y trazabilidad de las actuaciones.

5. RELACIÓN CON EL REGLAMENTO

El presente Reglamento establece el marco general normativo, mientras que los instrumentos señalados en este anexo desarrollan los aspectos operativos, técnicos y de control.

Las actuaciones deberán ejecutarse conforme a ambos niveles normativos, asegurando coherencia entre:

- Lo regulado
- Lo ejecutado
- Lo registrado
- Lo controlado

6. CONTROL Y USO DE LOS INSTRUMENTOS

La Administración de Cementerios será responsable de asegurar la correcta aplicación, control y vigencia de los instrumentos señalados en el presente anexo.

Para estos efectos, se deberá:

- Aplicar los instrumentos conforme a su versión vigente y autorizada
- Verificar su utilización efectiva en los procesos operativos y administrativos
- Asegurar su disponibilidad y acceso para las unidades y funcionarios que corresponda
- Mantener control sobre su actualización, resguardando la integridad de sus versiones
- Evitar el uso de documentos desactualizados, no autorizados o informales
- Coordinar su aplicación con las unidades competentes, cuando corresponda

El uso de instrumentos que no se encuentren vigentes o que no hayan sido formalmente aprobados constituirá incumplimiento del sistema de control interno y podrá dar lugar a las responsabilidades que correspondan.

7. ACTUALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos deberán ser actualizados cuando:

- Se modifiquen procesos
- Se detecten debilidades de control
- Existan observaciones de auditoría

- Se incorporen cambios normativos
- Se implementen mejoras en la gestión

Toda actualización deberá mantener coherencia con el presente Reglamento.

8. TRAZABILIDAD Y EVIDENCIA

Las actuaciones realizadas en base a los instrumentos señalados deberán:

- Quedar registradas
- Contar con respaldo documental
- Permitir su verificación
- Estar disponibles para control interno y auditoría

9. INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN

En caso de dudas en la aplicación de los instrumentos, se deberá:

- Aplicar el presente Reglamento como norma base
- Coordinar con las unidades competentes
- Resguardar la continuidad del servicio
- Mantener registro de las decisiones adoptadas