CORPORACION MUNICIPAL
Gabriel González Videla
La Serena



MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS

CEMENTERIOS MUNICIPALES
AUDITORÍA GENERAL

2026

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS

CEMENTERIOS MUNICIPALES

CORPORACIÓN MUNICIPAL GABRIEL GONZÁLEZ VIDELA

Este manual 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

I. INTRODUCCIÓN 4
II. BASE LEGAL Y NORMATIVA....7
III. ESTRUCTURA Y COMPONENTES DEL PROCESO 9
IV. DEFINICIONES....15
V. PRINCIPIOS RECTORES....19
VI. PROCEDIMIENTO GENERAL 23
VII. RESPONSABILIDADES DEL PROCESO 34
VIII. CONTROLES DEL PROCESO 42
IX. GESTIÓN DE RIESGOS....48
X. TRAZABILIDAD Y DOCUMENTACIÓN 53
XI. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN 58
XII. FICHA Y FLUJO DEL PROCESO 61
XIII. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESPECÍFICOS....70
XIV. GESTIÓN DE CASOS ESPECIALES....81
XV. INTEGRACIÓN CON PROTOCOLOS COMPLEMENTARIOS....82
XVI. REGISTROS Y EVIDENCIAS DEL PROCESO....83
XVII. CONTROL Y AUDITORÍA DEL PROCESO 87
ANEXO N° 1 “FLUJO DEL PROCESO” 91
ANEXO N° 2 “PROCEDIMIENTO DE INHUMACIÓN”....92
ANEXO N° 3 “PROCEDIMIENTO DE EXHUMACIÓN”....96
ANEXO N° 4 “PROCEDIMIENTO DE REDUCCIÓN” 101
ANEXO N° 5 “PROCEDIMIENTO DE TRASLADO” 105
ANEXO N° 6 “MATRIZ DE CONTROL DEL PROCESO” 109
ANEXO N° 7 “PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO” 112

I. INTRODUCCIÓN

La administración de Cementerios Municipales constituye una función pública de carácter sanitario, administrativo y patrimonial, cuyo ejercicio implica la gestión integral de procesos críticos asociados a la inhumación, exhumación, reducción, traslado y resguardo de restos humanos, así como el control, registro y conservación de la información vinculada a dichos procesos.

En la Corporación Municipal Gabriel González Videla (CMGGV), la operación de los cementerios municipales requiere la aplicación de estándares elevados de legalidad, trazabilidad, control interno y responsabilidad funcional, atendida la naturaleza sensible de las actividades desarrolladas, su impacto sanitario y su relevancia jurídica, administrativa y social.

En este contexto, la ejecución de los procesos propios del servicio de cementerios debe realizarse bajo un marco procedimental formal, estandarizado y controlado, que permita asegurar:

- El cumplimiento íntegro de la normativa sanitaria y legal vigente
- La correcta identificación, ubicación y trazabilidad de cadáveres y restos humanos
- La integridad, consistencia y disponibilidad de los registros administrativos
- La prevención de errores, omisiones e irregularidades
- La adecuada respuesta ante requerimientos de fiscalización, auditoría o investigación

Asimismo, la experiencia institucional, junto con las observaciones derivadas de procesos de auditoría interna y externa, ha evidenciado la necesidad de fortalecer los mecanismos de control, estandarizar los procedimientos operativos y administrativos, y consolidar un sistema robusto de gestión basado en procesos, con definición clara de responsabilidades, controles y evidencias.

El presente Manual establece un marco procedimental integral que regula la ejecución de los servicios funerarios y la gestión administrativa de los Cementerios Municipales de la CMGGV, incorporando criterios de control interno, gestión de riesgos, trazabilidad y cumplimiento normativo, conforme a un enfoque de mejora continua y alineado con estándares institucionales y regulatorios.

ARTÍCULO 1°: OBJETIVO

El presente Manual tiene por objetivo establecer un conjunto de procedimientos formales, estandarizados y controlados para la operación y administración de los Cementerios Municipales de la Corporación Municipal Gabriel González Videla, asegurando:

- La ejecución correcta, uniforme y trazable de los procesos de inhumación, exhumación, reducción y traslado de restos humanos
- El cumplimiento de la normativa sanitaria, legal y administrativa vigente
- La adecuada validación, registro y resguardo de la documentación asociada a cada proceso
- La implementación de mecanismos efectivos de control interno y supervisión
- La prevención de errores, inconsistencias y riesgos operativos, administrativos y legales
- La disponibilidad de información íntegra y auditable para efectos de control, fiscalización y toma de decisiones

Asimismo, el Manual tiene por finalidad fortalecer la gestión institucional del servicio de cementerios, estableciendo un modelo operativo basado en procesos, con definición clara de responsabilidades, controles y mecanismos de trazabilidad.

ARTÍCULO 2°: ALCANCE

El presente Manual regula la totalidad de los procesos operativos y administrativos asociados a la gestión de los Cementerios Municipales de la Corporación Municipal Gabriel González Videla, comprendiendo todas las actividades necesarias desde el

ingreso de cadáveres o restos humanos hasta el cierre y archivo de los procesos respectivos.

Ámbito organizacional

El Manual es aplicable a todas las unidades, cargos y funcionarios que intervienen directa o indirectamente en la operación de los cementerios municipales, incluyendo, entre otros:

- Administración de Cementerios
- Unidades Administrativas
- Personal Operativo
- Dirección de Administración y Finanzas
- Departamento de Control Interno (dependiente de Auditoría General)
- Unidades de apoyo institucional que intervengan en los procesos

Ámbito operativo

El manual comprende sin carácter taxativo, los siguientes procesos:

- Ingreso y recepción de cadáveres y restos humanos
- Validación documental y autorizaciones
- Inhumaciones
- Exhumaciones
- Reducciones
- Traslados internos y externos
- Registro y control de sepulturas, nichos, mausoleos y osarios
- Gestión documental, archivo y respaldo
- Control de trazabilidad de restos humanos
- Gestión de vencimientos y regularización de sepulturas
- Emisión de certificados y documentación asociada
- Gestión de ingresos y servicios asociados

Todo lo anterior conforme al flujo de proceso representado en el diagrama modelado en Bizagi (BPMN), el cual forma parte integrante del presente Manual.

Ámbito funcional

El Manual regula:

- Las actividades operativas de ejecución
- Los procesos administrativos de soporte
- Los controles internos aplicables
- La asignación de responsabilidades
- Los mecanismos de supervisión y control
- Los estándares de registro, documentación y trazabilidad

Ámbito de aplicación

Las disposiciones contenidas en el presente Manual serán de aplicación obligatoria para todos los funcionarios y unidades involucradas en los procesos regulados, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Su cumplimiento será exigible en todas las etapas del proceso, constituyendo un instrumento base para la gestión, supervisión, control y auditoría de los Cementerios Municipales de la Corporación.

II. BASE LEGAL Y NORMATIVA

ARTÍCULO 3°: MARCO LEGAL

El presente Manual se fundamenta en el conjunto de normas legales, reglamentarias y disposiciones administrativas que regulan la instalación, funcionamiento, operación y fiscalización de los cementerios, así como los procedimientos asociados a la inhumación, exhumación, traslado y manejo de restos humanos.

En particular, resultan aplicables las siguientes disposiciones:

- Decreto Supremo N° 357 de 1970, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento General de Cementerios.
- Decreto con Fuerza de Ley N° 725 de 1967, del Ministerio de Salud, que fija el Código Sanitario (publicado en 1968).
- Ley N° 18.695 de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley N° 19.628 de 1999, sobre Protección de la Vida Privada.
- Ley N° 20.285 de 2008, sobre Acceso a la Información Pública.
- Normativa sanitaria vigente, emitida por el Ministerio de Salud y la Secretaría Regional Ministerial de Salud competente.
- Dictámenes e instrucciones de la Contraloría General de la República, aplicables a la gestión de cementerios municipales, control interno, registros y responsabilidades funcionarias.
- Normativa interna de la Corporación Municipal Gabriel González Videla, vigente a la fecha de aprobación del presente Manual.
- Reglamento Interno de Cementerios Municipales CMGGV, aprobado el año 2023.

Asimismo, serán aplicables todas aquellas disposiciones legales y reglamentarias que, de manera directa o indirecta, regulen aspectos sanitarios, administrativos, financieros, de control interno y de responsabilidad funcionaria vinculados a la gestión de cementerios.

En particular, se deberán considerar las normas administrativas y financieras que regulan la emisión de documentación, gestión de ingresos, control de registros, archivo y resguardo de antecedentes asociados a los servicios de cementerios municipales, las cuales forman parte integrante del sistema de gestión definido en el presente Manual.

El cumplimiento de este marco legal es obligatorio y constituye la base para la ejecución de todos los procedimientos definidos en el presente Manual.

III. ESTRUCTURA Y COMPONENTES DEL PROCESO

ARTÍCULO 4°: ESTRUCTURA DEL PROCESO

El proceso de gestión de servicios de cementerios municipales se organiza sobre una estructura jerárquica que permite ordenar, estandarizar y controlar las distintas actividades operativas y administrativas que lo componen.

Esta estructura distingue entre niveles de gestión, facilitando su comprensión, ejecución y supervisión, y asegurando coherencia con los principios de control interno y trazabilidad establecidos en el presente Manual.

Para estos efectos, el proceso se compone de:

- Proceso general
- Subprocesos operativos
- Procedimientos específicos
- Protocolos complementarios

Cada uno de estos niveles cumple una función diferenciada dentro del sistema de gestión.

ARTÍCULO 5°: PROCESO GENERAL

El proceso general corresponde al conjunto de actividades que, de manera secuencial, permiten gestionar un requerimiento desde su recepción hasta su cierre administrativo.

Este proceso establece el flujo común aplicable a todos los servicios de cementerios, incluyendo:

- Recepción del requerimiento
- Validación de antecedentes
- Verificación de requisitos

- Autorización del servicio
- Ejecución del procedimiento
- Registro y cierre del proceso

El proceso general constituye la base operativa del sistema, sobre la cual se estructuran los distintos procedimientos específicos.

Su desarrollo se encuentra definido en la Ficha del Proceso y en el Flujo correspondiente, los cuales establecen las etapas, decisiones, responsables y controles asociados.

ARTÍCULO 6°: SUBPROCESOS OPERATIVOS

Los subprocesos operativos corresponden a agrupaciones de actividades dentro del proceso general, asociadas a tipos específicos de servicios prestados por los cementerios municipales.

En particular, se reconocen como subprocesos:

- Inhumación
- Exhumación
- Reducción
- Traslado

Cada subproceso se rige por el flujo general del proceso, pero incorpora particularidades propias en función de sus requisitos técnicos, sanitarios y administrativos.

Los subprocesos permiten estructurar la operación del cementerio en unidades funcionales, facilitando su gestión, control y supervisión.

ARTÍCULO 6 BIS: MATRIZ NORMATIVA DEL PROCESO

Para cada subproceso operativo definido en el presente Manual, se deberá identificar el marco normativo específico aplicable, incluyendo requisitos sanitarios, administrativos, documentales y financieros.

Esta información deberá sistematizarse en una matriz normativa por tipo de actuación, la cual permitirá vincular cada subproceso —inhumación, exhumación, reducción, traslado, regularización, rechazo, cierre, entre otros— con sus requisitos específicos, reduciendo márgenes de interpretación operativa y fortaleciendo la trazabilidad del cumplimiento normativo.

La matriz normativa deberá encontrarse vinculada directamente con la Ficha del Proceso y con los flujos operativos definidos en el presente Manual, de manera que cada etapa, actividad y punto de decisión cuente con referencia explícita a sus requisitos normativos aplicables.

Asimismo, deberá formar parte de los anexos operativos del Manual, siendo de aplicación obligatoria en la ejecución, supervisión y auditoría de los procedimientos.

ARTÍCULO 7°: PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

Los procedimientos específicos corresponden al desarrollo detallado de cada subproceso, estableciendo de manera clara y secuencial las actividades, decisiones, responsables, controles y registros necesarios para su ejecución.

Cada procedimiento específico deberá:

- ajustarse al flujo del proceso general.
- definir las etapas propias del servicio.
- establecer puntos de decisión y rutas alternativas.
- identificar responsables por actividad.
- incorporar controles y validaciones obligatorias.

- definir los registros y evidencias requeridas.

Los procedimientos específicos constituyen el nivel operativo del Manual, siendo de aplicación obligatoria para los funcionarios encargados de su ejecución.

ARTÍCULO 8°: PROTOCOLOS COMPLEMENTARIOS

Los protocolos complementarios corresponden a instrumentos que regulan situaciones especiales, excepcionales o de riesgo, que no forman parte del flujo normal del proceso, pero que pueden afectar su ejecución.

Entre estos se incluyen, entre otros:

- Protocolos sanitarios especiales (como manejo de féretros en contextos de emergencia sanitaria);
- Protocolos de incidentes, denuncias o eventos críticos;
- Procedimientos extraordinarios de carácter judicial o sanitario.

Los protocolos deberán aplicarse en los casos que corresponda, sin reemplazar los procedimientos operativos definidos, sino complementándolos.

ARTÍCULO 9°: RELACIÓN ENTRE LOS NIVELES DEL PROCESO

El proceso de gestión de servicios de cementerios municipales se estructura en distintos niveles de desarrollo, los cuales se encuentran articulados entre sí y regulados en el presente Manual y en los instrumentos complementarios de la Corporación Municipal Gabriel González Videla.

Para estos efectos, el proceso comprende:

- Un procedimiento general, que establece las etapas comunes aplicables a todos los servicios;

- Una Ficha del Proceso, que define la secuencia operativa, responsables, decisiones y controles;
- Procedimientos operativos específicos, que regulan la ejecución de cada tipo de servicio;
- Protocolos complementarios, que abordan materias especiales o situaciones excepcionales.

Estos niveles deberán aplicarse de manera integrada, asegurando la continuidad del proceso, la correcta ejecución de las actividades, la trazabilidad de las actuaciones y la adecuada aplicación de los controles definidos.

Asimismo, el presente Manual forma parte de un sistema normativo institucional integrado, el cual se complementa con otros instrumentos que regulan materias específicas del proceso.

En particular:

- El presente Manual regula la ejecución del proceso y su estructura operativa;
- El Manual de Control, Trazabilidad y Resguardo de la Información regula los aspectos relativos a registros, acceso, resguardo, seguridad y control de la información;
- Los protocolos complementarios regulan la gestión de incidentes, casos especiales y situaciones excepcionales;
- El Reglamento de Cementerios regula las disposiciones normativas sustantivas aplicables al servicio.

Estos instrumentos deberán interpretarse de manera armónica y complementaria, evitando duplicidades y asegurando la coherencia del sistema de gestión.

ARTÍCULO 9 BIS: COMPONENTE ADMINISTRATIVO DEL PROCESO

El proceso de gestión de servicios de cementerios municipales incorpora un componente administrativo, el cual comprende el conjunto de actuaciones destinadas a formalizar, respaldar, registrar y controlar las solicitudes y servicios prestados.

Este componente incluye, entre otras materias:

- La recepción y registro de solicitudes;
- La emisión de comprobantes de ingreso;
- La gestión de pagos, derechos y convenios de financiamiento;
- La emisión de certificados y documentos administrativos;
- La administración de sepulturas, nichos, mausoleos y otros bienes funerarios;
- La gestión documental asociada al proceso.

Previo a la autorización de cualquier servicio, deberá verificarse obligatoriamente la existencia de respaldo administrativo y financiero suficiente, mediante comprobante de ingreso emitido o documento que acredite su financiamiento conforme a la normativa vigente.

Ningún servicio podrá ser autorizado ni ejecutado sin el cumplimiento de esta condición, salvo las excepciones formalmente establecidas conforme a la normativa aplicable.

Asimismo, este componente deberá asegurar la coherencia entre los registros administrativos, operativos y financieros del proceso, permitiendo su verificación, control y auditoría.

La gestión administrativa deberá ejecutarse conforme a criterios de control interno, integridad de la información y trazabilidad, debiendo garantizar la correspondencia entre la documentación de respaldo, los registros institucionales y las actuaciones efectivamente realizadas.

El detalle de los procedimientos administrativos asociados se encuentra contenido en el Anexo N°7 del presente Manual, el cual forma parte integrante de este instrumento y será de aplicación obligatoria.

Las materias relativas a registro, trazabilidad, resguardo, acceso y control de la información se regirán, además, por lo dispuesto en el Manual de Control, Trazabilidad y Resguardo de la Información de la Corporación, el cual complementa el presente instrumento en dichas materias.

IV. DEFINICIONES

ARTÍCULO 10°: DEFINICIONES GENERALES

Para efectos del presente Manual, se establecen las siguientes definiciones, con el objeto de uniformar criterios operativos, administrativos y de control, asegurando una correcta interpretación y aplicación de los procedimientos:

1. Administración del Cementerio:

Unidad responsable de la gestión, control y supervisión de los servicios funerarios, registros y documentación del recinto.

2. Autorización Administrativa:

Aprobación interna emitida por la administración del cementerio, que habilita la ejecución de un procedimiento conforme a la normativa vigente y a los antecedentes presentados.

3. Autorización Sanitaria:

Permiso emitido por la autoridad sanitaria competente (SEREMI de Salud u otra autoridad habilitada), requerido para la ejecución de determinados procedimientos, tales como exhumaciones o traslados.

4. Cadáver:

Cuerpo humano sin vida, respecto del cual no ha transcurrido el proceso completo de descomposición biológica.

5. Cementerio Municipal:

Establecimiento público destinado a la inhumación, conservación y manejo de cadáveres, restos humanos y cenizas, cuya administración corresponde a la Corporación Municipal Gabriel González Videla, y que se rige por la normativa sanitaria, legal y reglamentaria vigente.

6. Certificado:

Documento oficial emitido por la administración del cementerio, que acredita hechos, derechos o actuaciones relacionadas con sepulturas, restos humanos o servicios prestados.

7. Comprobante de Ingreso:

Documento oficial que acredita el pago de un servicio o derecho asociado a los cementerios municipales, el cual deberá ser correlativo, verificable y respaldar el registro financiero correspondiente.

8. Control Interno:

Conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos destinados a asegurar la correcta ejecución de los procesos, la integridad de la información, el cumplimiento normativo y la prevención de riesgos.

9. Convenio de Pago:

Acuerdo formal suscrito entre el usuario y la administración del cementerio, que permite el pago diferido de derechos o servicios, conforme a las condiciones y autorizaciones vigentes.

10. Derecho de Sepultura:

Facultad de uso sobre una unidad funeraria, otorgada conforme a la normativa vigente, que permite la inhumación o depósito de restos humanos en un espacio determinado.

11. Documentación Sustentatoria:

Conjunto de antecedentes legales, administrativos y sanitarios que respaldan la ejecución de un procedimiento, tales como certificados de defunción, autorizaciones, solicitudes y registros.

12. Exhumación:

Procedimiento mediante el cual se extraen cadáveres o restos humanos desde una sepultura, ya sea por razones legales, sanitarias, administrativas o familiares, previa autorización correspondiente.

13. Inhumación (Sepultación):

Acto de depositar un cadáver o restos humanos en una sepultura, nicho, bóveda, mausoleo u otro sistema autorizado, conforme a la normativa vigente.

14. Mausoleo:

Construcción de carácter familiar o institucional destinada a la inhumación de uno o más cadáveres o restos humanos, conforme a las normas técnicas y administrativas vigentes.

15. Nicho:

Estructura construida, generalmente en altura, destinada a la inhumación de cadáveres o restos humanos en compartimientos individuales.

16. Osario:

Espacio destinado al depósito de restos humanos reducidos o exhumados, en forma individual o colectiva.

17. Personal Operativo:

Funcionarios encargados de la ejecución material de los procedimientos de inhumación, exhumación, reducción, traslado y mantenimiento del cementerio.

18. Publicación Oficial:

Comunicación formal emitida a través de medios institucionales o de difusión pública, destinada a informar situaciones administrativas, tales como vencimientos, citaciones o regularizaciones.

19. Registro:

Documento físico o electrónico en el cual se consigna información relevante de los procesos de cementerio, incluyendo inhumaciones, exhumaciones, reducciones, traslados, ubicación de restos y antecedentes del fallecido.

20. Restos Humanos:

Conjunto de partes o vestigios del cuerpo humano, ya sea en estado de descomposición, reducción ósea o cenizas, provenientes de procesos de inhumación, exhumación o cremación.

21. Reducción de Restos:

Proceso mediante el cual los restos humanos son sometidos a una disminución de volumen, generalmente posterior a la exhumación, con el fin de facilitar su reubicación en espacios de menor capacidad, como osarios o nichos.

22. Sepultura:

Unidad física destinada a la inhumación de cadáveres o restos humanos, pudiendo corresponder a nichos, bóvedas, mausoleos, sepulturas en tierra u otras formas autorizadas.

23. Sistema Institucional:

Plataforma o conjunto de registros físicos o digitales utilizados para la gestión, control y trazabilidad de los procesos del cementerio.

24. Trazabilidad:

Capacidad de reconstruir de manera íntegra y verificable el historial de un cadáver o restos humanos, incluyendo su ingreso, ubicación, movimientos, intervenciones y destino final, mediante registros y evidencias.

25. Traslado de Restos:

Movimiento de cadáveres o restos humanos desde una sepultura a otra, ya sea dentro del mismo cementerio (traslado interno) o hacia otro recinto autorizado (traslado externo), previa autorización correspondiente.

26. Unidad Administrativa de Cementerios:

Área encargada de la gestión documental, registro, validación de antecedentes y coordinación administrativa de los servicios del cementerio.

V. PRINCIPIOS RECTORES

ARTÍCULO 11°: PRINCIPIOS DEL PROCESO

La gestión de los Cementerios Municipales de la Corporación Municipal Gabriel González Videla se regirá por un conjunto de principios rectores que orientan el diseño, ejecución, control y supervisión de todos los procedimientos operativos y administrativos.

Estos principios constituyen criterios obligatorios de actuación para todas las unidades y funcionarios que intervienen en los procesos, permitiendo:

- Estandarizar la ejecución de las actividades

- Reducir la discrecionalidad operativa
- Prevenir errores, omisiones e irregularidades
- Fortalecer la trazabilidad y auditabilidad
- Asegurar el cumplimiento normativo

La observancia de estos principios será obligatoria en todas las etapas del proceso, desde el ingreso de cadáveres o restos humanos hasta el cierre y archivo de los procedimientos.

ARTÍCULO 12°: PRINCIPIOS APLICABLES

En el marco de la operación y administración de los Cementerios Municipales, se establecen los siguientes principios:

1. Principio de Legalidad

Todos los procedimientos deberán ejecutarse en estricto cumplimiento de la normativa sanitaria, legal y administrativa vigente.

Ninguna actuación podrá realizarse sin contar con las autorizaciones y requisitos establecidos, especialmente en materias de inhumación, exhumación, reducción y traslado de restos humanos.

2. Principio de Oportunidad

Los procesos deberán ejecutarse dentro de los plazos establecidos, evitando retrasos que puedan afectar la prestación del servicio, generar riesgos sanitarios o derivar en incumplimientos normativos.

3. Principio de Trazabilidad

Cada procedimiento deberá permitir la reconstrucción completa de su ejecución, mediante registros, evidencias y sistemas que identifiquen:

- Qué se hizo
- Cuándo se hizo

- Quién lo ejecutó
- Bajo qué autorización

Este principio es esencial para efectos de control, auditoría y responsabilidad funcionaria.

4. Principio de Integridad de la Información

Toda la información registrada deberá ser completa, exacta, consistente y verificable.

Se deberá asegurar coherencia entre:

- Registros físicos
- Sistemas digitales
- Documentación de respaldo

5. Principio de Control Preventivo

Los procesos deberán incorporar validaciones previas obligatorias, orientadas a prevenir errores antes de su ocurrencia.

Esto incluye:

- Validación documental
- Verificación de autorizaciones
- Control de identidad y ubicación

6. Principio de Segregación de Funciones

Las funciones de ejecución, validación y control deberán estar separadas, evitando la concentración de responsabilidades en una sola persona o unidad.

En particular:

- Quien ejecuta no valida
- Quien registra no autoriza
- Quien controla no ejecuta

7. Principio de Responsabilidad Funcional

Cada etapa del proceso deberá contar con responsables claramente definidos, quienes deberán responder por la ejecución, validación y registro de las actividades bajo su competencia.

8. Principio de Estandarización del Proceso

Los procedimientos deberán ejecutarse conforme a un flujo definido y documentado, evitando variaciones arbitrarias.

Esto permite:

- Uniformidad operativa
- Reducción de errores
- Facilitar capacitación
- Mejorar control

9. Principio de Transparencia y Control Institucional

Los procesos deberán ejecutarse de manera transparente, asegurando disponibilidad de información para revisión por parte de:

- Control Interno
- Auditoría
- Contraloría
- Autoridad sanitaria

10. Principio de Resguardo y Dignidad de los Restos Humanos

Toda actuación deberá realizarse con respeto, resguardo y dignidad hacia los cadáveres y restos humanos, considerando su naturaleza sensible y su relevancia social y cultural.

VI. PROCEDIMIENTO GENERAL

ARTÍCULO 13°: DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

El proceso de gestión de servicios de cementerios municipales corresponde al conjunto ordenado, secuencial y controlado de actividades administrativas y operativas destinadas a gestionar los requerimientos asociados a los servicios funerarios y a la administración del cementerio, desde su recepción hasta su cierre.

Este proceso constituye el flujo general aplicable a los distintos servicios prestados por los cementerios municipales, estableciendo un marco común para su ejecución, control y supervisión.

El proceso general comprende, de manera estructurada, las siguientes etapas:

- Recepción y formalización del requerimiento.
- Registro y revisión inicial de antecedentes.
- Validación documental y verificación de requisitos.
- Gestión de autorizaciones y decisiones asociadas.
- Programación y ejecución del procedimiento.
- Registro de las actuaciones realizadas.
- Cierre administrativo y archivo del proceso.

La ejecución del proceso deberá efectuarse conforme a un flujo formalmente definido, estandarizado y controlado, el cual incorpora actividades, responsables, puntos de decisión, controles obligatorios y resultados esperados en cada una de sus etapas.

El proceso general se aplica de manera transversal a los distintos subprocesos operativos del cementerio, tales como inhumación, exhumación, reducción, traslado de restos humanos y demás actuaciones asociadas, los cuales se regirán por este flujo base y por los procedimientos específicos que los desarrollen.

El detalle secuencial, operativo y gráfico del proceso se encuentra contenido en la Ficha del Proceso y en el Flujo del Proceso regulados en el Capítulo XII del presente Manual, los cuales forman parte integrante de este instrumento y serán de aplicación obligatoria.

Asimismo, el proceso incorpora actividades administrativas complementarias, tales como la emisión de documentación, registro de ingresos, formalización de servicios y gestión de antecedentes, las cuales deberán ejecutarse en forma integrada con las etapas del proceso.

ARTÍCULO 14°: INICIO DEL PROCESO

Corresponde a los Pasos 1 y 2 de la Ficha del Proceso. El proceso se inicia con la recepción del requerimiento y la identificación del tipo de servicio solicitado.

En esta etapa se deberá:

- Recepcionar la solicitud o identificar la necesidad operativa.
- Identificar al solicitante o fuente del requerimiento.
- Clasificar el tipo de servicio (inhumación, exhumación, reducción, traslado u otro).

En caso de no ser posible identificar el tipo de servicio, se deberá requerir su clarificación, no pudiendo avanzar el proceso mientras no se determine su naturaleza.

Esta etapa constituye el punto de entrada del proceso y habilita su tramitación posterior.

ARTÍCULO 15°: REGISTRO DE INGRESO Y REVISIÓN INICIAL

Corresponde a los Pasos 3 y 4 de la Ficha del Proceso. La Unidad Administrativa de Cementerios deberá registrar formalmente el ingreso del requerimiento y efectuar la revisión inicial de antecedentes.

En esta etapa se deberá:

- Registrar el requerimiento en el sistema o libro correspondiente.
- Asignar identificador del proceso.
- Verificar antecedentes mínimos (identificación del fallecido, sepultura, documentación básica).

En caso de no contar con antecedentes suficientes, se deberá requerir su complementación.

Si no se regularizan los antecedentes, el proceso deberá cerrarse sin ejecución.

Asimismo, el registro y revisión inicial del requerimiento deberá efectuarse en concordancia con los procedimientos administrativos definidos en el Anexo N°7 del presente Manual, en lo relativo a la formalización de solicitudes, emisión de documentación, registro de antecedentes y control administrativo del proceso, asegurando la coherencia entre el inicio del proceso operativo y su respaldo administrativo.

ARTÍCULO 16°: VALIDACIÓN DOCUMENTAL Y AUTORIZACIONES

Corresponde a los Pasos 5, 6, 6.1 y 7 de la Ficha del Proceso. La Unidad Administrativa deberá validar la documentación presentada y verificar el cumplimiento de los requisitos legales, administrativos y sanitarios aplicables al servicio solicitado.

En esta etapa se deberá:

- Verificar la autenticidad, integridad y coherencia de la documentación presentada;
- Validar la legitimación del solicitante para requerir el procedimiento;
- Determinar la procedencia del servicio solicitado conforme a la normativa vigente;
- Verificar la disponibilidad y condiciones de la unidad funeraria involucrada;
- Determinar la necesidad de autorizaciones sanitarias, administrativas o judiciales;
- Gestionar y verificar la obtención de dichas autorizaciones cuando corresponda.

La validación documental y de autorizaciones deberá ejecutarse en directa correspondencia con los procedimientos administrativos definidos en el Anexo N°7 del presente Manual, particularmente en lo relativo a la verificación de antecedentes, emisión de documentación, gestión de autorizaciones y control administrativo del proceso, debiendo asegurarse la consistencia entre los registros administrativos, los antecedentes presentados y la procedencia del servicio.

Este conjunto de actividades constituye una etapa crítica del proceso, en cuanto define la procedencia, continuidad, suspensión o rechazo del procedimiento.

En caso de no cumplirse los requisitos establecidos o no contar con las autorizaciones necesarias, el proceso no podrá continuar, debiendo derivarse a la etapa de regularización o rechazo conforme a lo definido en la Ficha del Proceso.

Asimismo, cuando el procedimiento corresponda a un caso especial, entendido como aquel que involucre intervención de autoridad sanitaria, requerimientos judiciales, situaciones de abandono, conflictos de titularidad, condiciones sanitarias extraordinarias u otras circunstancias que se aparten del flujo normal del proceso, su tramitación deberá ajustarse a las disposiciones específicas establecidas en el Capítulo XIV del presente Manual y en los protocolos complementarios que resulten aplicables.

En estos casos, la Unidad Administrativa deberá identificar dicha condición en la etapa de validación, dejando constancia formal de ello en el sistema o soporte correspondiente, y asegurar que el proceso se ejecute conforme al tratamiento diferenciado que corresponda, sin perjuicio del cumplimiento de los controles generales establecidos en el presente Manual.

La gestión de casos especiales deberá resguardar, en todo momento, la trazabilidad del proceso, la correcta aplicación de la normativa vigente y la debida coordinación con los organismos competentes cuando corresponda.

ARTÍCULO 17°: REGULARIZACIÓN O RECHAZO DEL PROCESO

Corresponde a los Pasos 6.1 y 7.1 de la Ficha del Proceso. Cuando en las etapas de revisión o validación del proceso se detecten inconsistencias, omisiones o incumplimientos en los antecedentes, se deberá proceder a su regularización o rechazo, según corresponda, con el objeto de asegurar la procedencia del servicio conforme a la normativa aplicable.

La regularización tendrá por finalidad subsanar las observaciones detectadas, permitiendo la continuidad del proceso una vez verificado el cumplimiento de los requisitos exigidos.

Para efectos de la regularización, se deberá:

- Requerir la corrección o complemento de los antecedentes observados;
- Registrar la observación y su gestión en el sistema o soporte correspondiente;
- Verificar la subsanación antes de continuar el proceso.

En caso de no ser posible la regularización, se deberá disponer el rechazo del proceso.

Toda decisión de rechazo deberá:

- Estar debidamente fundada en antecedentes verificables;
- Quedar registrada en el sistema o soporte correspondiente;
- Ser comunicada formalmente al solicitante o unidad respectiva.

Asimismo, cuando proceda, se deberá:

- Indicar la posibilidad de subsanación de antecedentes;

- Permitir la reapertura del proceso en caso de presentación de nuevos antecedentes;
- Dejar constancia de las gestiones de regularización efectuadas.

El tratamiento de observaciones, regularizaciones, rechazos y eventuales reaperturas deberá ejecutarse conforme a criterios uniformes, verificables y trazables, constituyendo un control obligatorio del proceso.

ARTÍCULO 18°: GESTIÓN DE INCIDENTES DEL PROCESO

El proceso de gestión de servicios de cementerios deberá contemplar la identificación, registro, tratamiento y cierre de los incidentes que puedan afectar su correcta ejecución, entendiendo por tales cualquier desviación, error, inconsistencia o situación no prevista que se produzca durante el desarrollo de las distintas etapas del proceso.

La gestión de incidentes tendrá por finalidad asegurar la continuidad controlada del proceso, prevenir la ejecución de actuaciones indebidas, resguardar la trazabilidad de la información y permitir la adopción de medidas correctivas oportunas.

Los incidentes podrán originarse, entre otros, en las etapas de validación documental, verificación de requisitos, ejecución del servicio, registro de las actuaciones o en cualquier otra fase del proceso en que se detecten desviaciones respecto de lo establecido en el presente Manual.

Ante la detección de un incidente, se deberá:

- Registrar formalmente la situación en el sistema o soporte correspondiente, indicando su naturaleza, fecha, etapa del proceso, responsables involucrados y antecedentes asociados;
- Evaluar su impacto en la continuidad del proceso, determinando si procede su regularización, suspensión o rechazo;

- Adoptar las medidas necesarias para su corrección o tratamiento, conforme a la normativa vigente y a los procedimientos establecidos;
- Derivar el caso a la instancia correspondiente cuando la naturaleza del incidente así lo requiera;
- Registrar las acciones adoptadas y su resultado, asegurando su trazabilidad.

Ningún proceso podrá continuar su ejecución mientras exista un incidente no resuelto que afecte su procedencia, legalidad o condiciones de ejecución.

El cierre del incidente deberá quedar debidamente registrado, dejando constancia de su resolución, las medidas adoptadas y su estado final, permitiendo su revisión en instancias de supervisión, control interno y auditoría.

Cuando el incidente detectado tenga origen en inconsistencias administrativas, documentales o financieras, su tratamiento deberá ejecutarse en coordinación con los procedimientos definidos en el Anexo N°7, debiendo asegurarse la regularización de los antecedentes administrativos antes de la continuidad del proceso, conforme a los criterios de control interno y trazabilidad establecidos en el presente Manual.

La gestión de incidentes deberá ejecutarse en forma coordinada entre las unidades que intervienen en el proceso, en el ámbito de sus competencias, asegurando su adecuada identificación, tratamiento y cierre conforme a criterios uniformes, verificables y trazables.

ARTÍCULO 19°: AUTORIZACIÓN DEL SERVICIO

Corresponde al Paso 8 de la Ficha del Proceso. La Administración de Cementerios será la responsable exclusiva de autorizar formalmente la ejecución del servicio, sobre la base de los antecedentes previamente validados por la Unidad Administrativa de Cementerios.

La autorización deberá:

- Quedar registrada en el sistema o soporte correspondiente;
- Indicar el tipo de servicio autorizado;
- Considerar las condiciones específicas de ejecución.

Previo a la autorización del servicio, deberá verificarse la existencia de respaldo administrativo y financiero suficiente, mediante comprobante de ingreso emitido o documento que acredite su financiamiento conforme a la normativa vigente.

Ningún servicio podrá ejecutarse sin dicha validación, salvo las excepciones formalmente autorizadas.

ARTÍCULO 20°: PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO

Corresponde al Paso 9 de la Ficha del Proceso. Una vez autorizado el procedimiento, la Administración de Cementerios, a través del Jefe Operativo o quien haga sus veces, será responsable de la programación del servicio.

Para estos efectos, se deberá considerar:

- Disponibilidad de recursos humanos y materiales;
- Condiciones operativas del recinto;
- Coordinación entre las unidades involucradas.

La programación deberá asegurar la adecuada coordinación operativa y evitar superposición de servicios, debiendo quedar registrada de forma verificable.

ARTÍCULO 21°: VERIFICACIÓN PREVIA A LA EJECUCIÓN

Corresponde al Paso 10 de la Ficha del Proceso. El Personal Operativo será responsable de efectuar la verificación en terreno de las condiciones necesarias para la ejecución del servicio, bajo la coordinación de la Administración de Cementerios.

En esta etapa se deberá:

- Confirmar la identidad del fallecido o restos humanos;

- Verificar la ubicación y disponibilidad de la sepultura o unidad funeraria;
- Validar la correspondencia entre lo autorizado y lo programado;
- Comprobar la disponibilidad de condiciones sanitarias y operativas.

La verificación deberá quedar registrada mediante acta, registro operativo o sistema institucional, constituyendo evidencia obligatoria del control previo.

En caso de detectarse inconsistencias, el proceso deberá suspenderse y derivarse a las instancias de regularización correspondientes.

Esta verificación constituye un control crítico del proceso, debiendo permitir asegurar el cumplimiento de las condiciones sanitarias, operativas y administrativas exigidas antes de la ejecución del servicio.

ARTÍCULO 22°: EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Corresponde al Paso 11 de la Ficha del Proceso. El Personal Operativo será responsable de la ejecución material del procedimiento, conforme a la autorización otorgada por la Administración de Cementerios, la programación definida y las condiciones verificadas previamente.

La ejecución deberá realizarse:

- Conforme a la normativa sanitaria vigente;
- Respetando las condiciones técnicas del servicio;
- Asegurando la correcta identificación de los restos humanos.

No podrán ejecutarse actuaciones fuera de las condiciones autorizadas, programadas o verificadas.

La ejecución deberá realizarse en cumplimiento de la normativa sanitaria vigente, especialmente en lo relativo a manipulación de restos humanos, condiciones de seguridad y disposiciones de la autoridad sanitaria competente.

ARTÍCULO 23°: REGISTRO DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Corresponde al Paso 12 de la Ficha del Proceso. Finalizada la ejecución, la Unidad Administrativa de Cementerios será responsable del registro formal del procedimiento ejecutado, sobre la base de la información proporcionada por el Personal Operativo.

Para estos efectos, se deberá verificar la consistencia entre la autorización otorgada, la ejecución realizada y los antecedentes del proceso.

El registro deberá contener, a lo menos:

- Fecha y hora de ejecución;
- Tipo de servicio efectuado;
- Identificación del fallecido o restos;
- Unidad funeraria utilizada;
- Funcionarios intervinientes.

Este registro constituye respaldo obligatorio del procedimiento.

Bajo ninguna circunstancia podrá ejecutarse un procedimiento sin contar con autorización formal previa, constituyendo su incumplimiento una falta grave al sistema de control interno.

Asimismo, en todas las etapas del proceso se deberá asegurar la correcta segregación de funciones, de manera que la validación, autorización, ejecución y registro del procedimiento sean realizadas por unidades o funcionarios distintos.

Los controles aplicables deberán ejecutarse conforme a lo establecido en la Matriz de Control del Proceso contenida en el Anexo N°6.

El registro deberá permitir la trazabilidad completa del procedimiento, asegurando su concordancia con la autorización, programación y ejecución efectivamente realizada.

ARTÍCULO 24°: REGISTRO FINAL, ARCHIVO Y CIERRE DEL PROCESO

Corresponde a los Pasos 13 al 16 de la Ficha del Proceso. Finalizada la ejecución del procedimiento, la Unidad Administrativa de Cementerios deberá efectuar el registro final, archivo y cierre administrativo del proceso, asegurando su integridad, consistencia y trazabilidad.

En esta etapa se deberá:

- Verificar que todas las etapas del proceso se encuentren debidamente ejecutadas y registradas;
- Validar la coherencia entre la documentación de respaldo, los registros administrativos y la ejecución del servicio;
- Consolidar la información en el sistema o soporte correspondiente;
- Registrar el cierre del proceso, dejando constancia de su finalización;
- Archivar la documentación conforme a las normas de resguardo y conservación vigentes.

El cierre del proceso constituye un acto administrativo interno que acredita la correcta ejecución del procedimiento y su registro íntegro.

Toda la información deberá quedar disponible para su revisión por parte de las instancias de supervisión y control, internas o externas.

En caso de detectarse inconsistencias en esta etapa, el proceso no podrá considerarse cerrado, debiendo procederse a su regularización conforme a lo establecido en el presente Manual.

El proceso no podrá considerarse cerrado mientras existan inconsistencias, observaciones pendientes o falta de respaldo documental.

ARTÍCULO 25°: COORDINACIÓN CON ACTORES EXTERNOS

La ejecución del proceso podrá requerir la interacción con organismos externos, tales como la autoridad sanitaria, tribunales de justicia, Registro Civil u otras entidades competentes.

En estos casos, la gestión operativa y administrativa de la interacción corresponderá a las unidades que intervienen en el proceso, en el ámbito de sus competencias, debiendo:

- Registrar formalmente toda solicitud, instrucción o requerimiento recibido;
- Verificar la competencia y validez del organismo emisor;
- Gestionar su cumplimiento conforme a la normativa vigente;
- Registrar las actuaciones realizadas y su resultado.

La coordinación con actores externos deberá ejecutarse de manera formal, trazable y verificable, conforme a los protocolos institucionales vigentes.

VII. RESPONSABILIDADES DEL PROCESO

ARTÍCULO 26°: DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES

El proceso de gestión de servicios de cementerios municipales requiere la participación coordinada de distintas unidades de la Corporación Municipal Gabriel González Videla, cuyas responsabilidades se establecen en el presente capítulo.

Las funciones deberán ejecutarse conforme a criterios de legalidad, oportunidad, control interno, trazabilidad y responsabilidad funcional, en concordancia con lo dispuesto en este Manual, en la Ficha del Proceso y en el Flujo del Proceso.

Cada unidad será responsable de las actividades que le correspondan dentro de las distintas etapas del proceso, conforme a la secuencia definida en la Ficha del Proceso, debiendo ejecutar los pasos, decisiones y controles que le sean aplicables.

Cada unidad será responsable de la calidad, integridad y oportunidad de la información que genere, registre o valide, debiendo actuar dentro del ámbito de sus competencias.

Las responsabilidades deberán ejecutarse respetando la secuencia del proceso, asegurando la correcta coordinación entre unidades y el adecuado flujo de la información. Asimismo, se deberá observar el principio de segregación de funciones, garantizando la separación entre las actividades de validación, ejecución y control.

El incumplimiento de las responsabilidades o de los controles establecidos deberá ser informado a la jefatura correspondiente y podrá dar lugar a la adopción de medidas administrativas, conforme a la normativa vigente.

ARTÍCULO 27°: ADMINISTRACIÓN DE CEMENTERIOS

La Administración de Cementerios será responsable de la supervisión general del proceso y de la correcta ejecución de los servicios, velando por su cumplimiento conforme a la normativa vigente, a los principios establecidos en el presente Manual y a la secuencia definida en la Ficha del Proceso.

Le corresponderá dirigir, coordinar y controlar la operación integral del proceso, asegurando la correcta articulación entre las distintas unidades involucradas, el cumplimiento de los procedimientos definidos y la adecuada gestión de los recursos necesarios para su ejecución.

En particular, deberá:

- Autorizar los procedimientos conforme a la normativa vigente y a los antecedentes validados.
- Coordinar la ejecución operativa y administrativa de los servicios.
- Supervisar la correcta aplicación de los procedimientos, decisiones y controles establecidos.
- Resolver situaciones excepcionales, contingencias o casos no previstos en el proceso.
- Velar por el cumplimiento del presente Manual y del flujo operativo definido.
- Asegurar la disponibilidad y adecuada asignación de los recursos humanos, materiales y operativos.
- Actuar como contraparte ante la autoridad sanitaria en materias relacionadas con la operación del cementerio y la ejecución de los procedimientos regulados en el presente Manual
- Monitorear la ejecución del proceso, detectando desviaciones y adoptando medidas correctivas cuando corresponda.
- Velar por que la autorización de los servicios se efectúe únicamente previa verificación del respaldo financiero correspondiente, conforme a lo establecido en el presente Manual.

Asimismo, deberá supervisar la correcta coordinación con organismos externos que intervengan en el proceso, tales como la autoridad sanitaria, tribunales de justicia, el Registro Civil u otras entidades competentes, asegurando que dichas interacciones se realicen conforme a la normativa vigente, a los protocolos institucionales y a lo dispuesto en el presente Manual.

La Administración de Cementerios constituye la instancia responsable de la conducción, supervisión y control del proceso, siendo el nivel encargado de garantizar su correcta ejecución, coherencia operativa y cumplimiento normativo.

ARTÍCULO 28°: UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CEMENTERIOS

La Unidad Administrativa de Cementerios será responsable de la gestión administrativa y control documental del proceso, conforme a la secuencia establecida en el presente Manual y en la Ficha del Proceso.

Le corresponderá ejecutar las actividades asociadas a la recepción, validación, registro y control de los antecedentes que sustentan los procedimientos, asegurando la integridad, consistencia y trazabilidad de la información en todas las etapas del proceso.

En particular, deberá:

- Recepcionar y registrar los requerimientos de servicios.
- Identificar y clasificar el tipo de procedimiento solicitado.
- Validar la documentación presentada, verificando su integridad y coherencia.
- Gestionar la obtención de autorizaciones administrativas, sanitarias o judiciales cuando corresponda.
- Verificar la disponibilidad y condiciones de la unidad funeraria involucrada.
- Mantener actualizados los registros del proceso en los sistemas o soportes correspondientes.
- Registrar todas las actuaciones realizadas, asegurando su trazabilidad.
- Gestionar la regularización de antecedentes cuando se detecten inconsistencias.
- Consolidar la información del proceso y efectuar su cierre administrativo.

Asimismo, deberá coordinarse con las unidades operativas y con la Administración de Cementerios, asegurando el flujo oportuno de la información y la correcta continuidad del proceso.

La Unidad Administrativa de Cementerios constituye la instancia técnica responsable de la gestión, validación y trazabilidad del proceso, siendo el eje operativo que permite su correcta ejecución, registro y control.

ARTÍCULO 29°: PERSONAL OPERATIVO

El Personal Operativo será responsable de la ejecución material de los procedimientos asociados a los servicios de cementerios, conforme a las instrucciones, autorizaciones y validaciones previamente efectuadas en el proceso.

Le corresponderá ejecutar las actividades operativas vinculadas a la inhumación, exhumación, reducción, traslado de restos humanos y demás actuaciones propias del servicio, asegurando el cumplimiento de las condiciones técnicas, sanitarias y de resguardo establecidas.

En particular, deberá:

- Ejecutar los procedimientos conforme a las autorizaciones emitidas.
- Verificar en terreno la correspondencia entre lo autorizado y lo ejecutado.
- Cumplir las normas sanitarias, de seguridad y de operación vigentes.
- Resguardar la correcta identificación de los restos humanos y de la unidad funeraria involucrada.
- Informar oportunamente cualquier incidencia, error o situación no prevista detectada durante la ejecución.
- Registrar y reportar incidentes, desviaciones o situaciones anómalas conforme al protocolo institucional vigente;
- Colaborar en la correcta identificación y ubicación de sepulturas, nichos, mausoleos u otras unidades.

La ejecución de los procedimientos deberá ajustarse estrictamente a las instrucciones recibidas, no pudiendo efectuarse intervenciones sin validación previa ni fuera del marco del proceso definido.

El Personal Operativo constituye la instancia responsable de la ejecución material del proceso, siendo el nivel encargado de llevar a cabo las actuaciones en terreno conforme a las condiciones autorizadas, resguardando la correcta materialización del servicio.

Todo incidente, desviación o situación no prevista deberá dar origen a un registro formal, el cual deberá contener su descripción, fecha, responsables, medidas adoptadas, estado de gestión y cierre.

Dicho registro deberá asegurar la trazabilidad completa de la situación y su adecuada resolución, conforme a los protocolos institucionales aplicables.

ARTÍCULO 30°: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La Dirección de Administración y Finanzas ejercerá un rol de supervisión institucional del proceso, velando por su correcta ejecución en el ámbito administrativo, financiero y de cumplimiento de los lineamientos corporativos.

Le corresponderá supervisar que la gestión de los servicios de cementerios se desarrolle conforme a la normativa vigente, a las disposiciones del presente Manual y a los criterios de control interno definidos por la Corporación.

En particular, deberá:

- Velar por la correcta aplicación de los lineamientos administrativos y financieros asociados al proceso.
- Supervisar la adecuada utilización de los recursos asignados.
- Apoyar la resolución de situaciones que requieran coordinación a nivel institucional.
- Informar a la jefatura superior sobre desviaciones relevantes detectadas en la ejecución del proceso.

La Dirección de Administración y Finanzas constituye la instancia de supervisión administrativa del proceso, encargada de resguardar su coherencia institucional y su correcta ejecución en el ámbito de gestión y recursos.

ARTÍCULO 31°: DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO

El Departamento de Control Interno será responsable de la evaluación, supervisión y control independiente del proceso de gestión de servicios de cementerios, conforme a sus funciones institucionales.

Le corresponderá verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Manual, evaluar la efectividad de los controles definidos y revisar la correcta ejecución del proceso en todas sus etapas, conforme a la Ficha del Proceso y al Flujo del Proceso.

En particular, deberá:

- Evaluar el cumplimiento del proceso conforme a la secuencia, decisiones, responsables y controles definidos en la Ficha del Proceso;
- Verificar la correcta aplicación de los controles establecidos en cada etapa;
- Revisar la integridad, consistencia y trazabilidad de los registros y documentación de respaldo;
- Verificar la coherencia entre la autorización, ejecución y registro de los procedimientos;
- Evaluar el cumplimiento de los requisitos normativos, sanitarios y administrativos aplicables;
- Detectar desviaciones, incumplimientos o debilidades de control;
- Evaluar la aplicación del principio de segregación de funciones;
- Emitir informes, observaciones y recomendaciones de mejora;
- Realizar revisiones periódicas o selectivas del proceso, conforme a criterios de riesgo.

El Departamento de Control Interno actuará con independencia de las unidades que ejecutan y administran el proceso, no participando en su operación, validación ni ejecución.

Constituye la instancia de control independiente del proceso, encargada de evaluar su cumplimiento, fortalecer el sistema de control interno y promover su mejora continua.

ARTÍCULO 32°: SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

El proceso de gestión de servicios de cementerios deberá ejecutarse bajo el principio de segregación de funciones, el cual consiste en la separación de las actividades de dirección, validación, ejecución y control, con el objeto de reducir riesgos y fortalecer el sistema de control interno.

Este principio deberá aplicarse en todas las etapas del proceso, asegurando que las funciones críticas no se concentren en una misma unidad o funcionario.

En particular, se deberá garantizar que:

- Las actividades de validación sean independientes de la ejecución material de los procedimientos.
- Las funciones de autorización no recaigan en quienes ejecutan o registran las actuaciones.
- Las labores de control y supervisión se mantengan separadas de la operación del proceso.

La asignación de responsabilidades deberá efectuarse conforme a lo establecido en el presente capítulo y en la estructura del proceso definida en este Manual.

El incumplimiento del principio de segregación de funciones deberá ser informado a la jefatura correspondiente y podrá dar lugar a la adopción de medidas correctivas, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que pudieren derivarse.

Asimismo, las unidades administrativas y financieras serán responsables de la correcta emisión, registro, validación y resguardo de los antecedentes asociados a ingresos, pagos, certificados y documentación del proceso, conforme a los procedimientos establecidos.

VIII. CONTROLES DEL PROCESO

ARTÍCULO 33°: CONTROLES DEL PROCESO

El proceso de gestión de servicios de cementerios deberá ejecutarse bajo un conjunto de controles orientados a asegurar su legalidad, integridad, oportunidad, exactitud y trazabilidad, conforme a la normativa vigente y a las disposiciones del presente Manual.

Estos controles constituyen mecanismos de carácter preventivo, detectivo y correctivo, cuyo propósito es reducir riesgos operativos, administrativos y sanitarios, evitando errores, omisiones, ejecuciones indebidas o inconsistencias en la información.

Su aplicación será obligatoria en todas las etapas del proceso, conforme a la secuencia definida en la Ficha del Proceso.

Los controles definidos deberán encontrarse sistematizados en la Matriz de Control del Proceso contenida en el Anexo N°6, la cual será de aplicación obligatoria para efectos de ejecución, supervisión y auditoría, debiendo ser utilizada como instrumento de referencia para la verificación y cumplimiento de los controles en cada etapa del proceso.

La Matriz de Control del Proceso deberá encontrarse estructurada en directa correspondencia con los pasos definidos en la Ficha del Proceso, de manera que cada etapa, actividad y punto de decisión cuente con controles específicos, identificables y verificables, asegurando su trazabilidad operativa, su aplicación efectiva y su adecuada revisión en instancias de supervisión y auditoría.

Asimismo, los controles deberán permitir verificar la correspondencia entre las distintas etapas del proceso, en particular entre la validación de antecedentes, la autorización del servicio, su ejecución y el registro final, debiendo existir evidencia suficiente que respalde dicha consistencia para efectos de supervisión, control interno y auditoría.

Para efectos del presente Manual, se entenderá por puntos de control crítico aquellas actividades, etapas o decisiones del proceso en las cuales un error, omisión o desviación puede afectar de manera significativa la legalidad, trazabilidad, integridad de la información, cumplimiento normativo o correcta ejecución del servicio.

Estos puntos deberán contar con controles específicos, obligatorios y verificables, debidamente definidos en la Ficha del Proceso y en la Matriz de Control del Proceso, debiendo su cumplimiento quedar registrado como evidencia del control aplicado.

La identificación de puntos de control crítico deberá permitir focalizar los mecanismos de supervisión, control interno y auditoría en aquellas etapas de mayor riesgo del proceso, tales como la validación documental, la autorización del servicio, la verificación previa en terreno y el registro final del procedimiento.

ARTÍCULO 34°: CONTROLES EN LA ETAPA DE RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN INICIAL

Corresponde a los Pasos 1 al 4 de la Ficha del Proceso. En esta etapa se deberán aplicar controles orientados a asegurar la correcta identificación del requerimiento y su adecuado registro.

Se deberá controlar:

- La correcta identificación del solicitante y del tipo de servicio requerido;
- La existencia de un requerimiento formal que dé origen al proceso;
- El registro del ingreso en el sistema o soporte correspondiente;
- La asignación de un identificador único del proceso;
- La disponibilidad de antecedentes mínimos para su tramitación.

ARTÍCULO 35°: CONTROLES EN LA ETAPA DE VALIDACIÓN DOCUMENTAL Y NORMATIVA

Corresponde a los Pasos 5 al 7 de la Ficha del Proceso. En esta etapa se deberán aplicar controles destinados a asegurar la procedencia del procedimiento y el cumplimiento de los requisitos legales y sanitarios aplicables.

En particular, se deberá controlar:

- La autenticidad, integridad y coherencia de la documentación presentada.
- El cumplimiento de los requisitos normativos aplicables.
- La existencia de autorizaciones sanitarias, administrativas o judiciales cuando corresponda.
- La legitimación del solicitante para requerir el procedimiento.
- La disponibilidad y condición de la unidad funeraria involucrada.

Este conjunto de controles constituye un punto crítico del proceso, en cuanto define la procedencia de la ejecución del servicio.

ARTÍCULO 36°: CONTROLES EN LA REGULARIZACIÓN Y DECISIÓN DEL PROCESO

Corresponde a los Pasos 6.1 y 7.1 de la Ficha del Proceso. En los casos en que se detecten inconsistencias, se deberán aplicar controles orientados a asegurar su adecuada gestión, resolución y registro.

En particular, se deberá controlar:

- Que las observaciones sean debidamente identificadas y registradas.
- Que las solicitudes de regularización sean comunicadas de forma clara y oportuna.
- Que los antecedentes corregidos sean validados antes de continuar el proceso.
- Que los rechazos administrativos se encuentren debidamente fundados y registrados.

Estos controles permiten evitar la continuidad de procesos con información incompleta, incorrecta o no validada.

ARTÍCULO 37°: CONTROLES EN LA ETAPA DE AUTORIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Corresponde a los Pasos 8 al 12 de la Ficha del Proceso. En esta etapa se deberán aplicar controles destinados a asegurar la correcta autorización, coordinación y ejecución del procedimiento.

En particular, se deberá controlar:

- La existencia de autorización formal previa a la ejecución del servicio;
- La coherencia entre la autorización otorgada y la programación del servicio;
- La adecuada coordinación entre las unidades involucradas;
- La verificación previa en terreno de las condiciones necesarias para la ejecución;
- La verificación del cumplimiento de las condiciones sanitarias exigidas por la autoridad sanitaria competente, previo a la ejecución del servicio;
- La correspondencia entre lo autorizado y lo efectivamente ejecutado;
- El cumplimiento de las condiciones técnicas y sanitarias aplicables;
- La verificación obligatoria de la identidad del fallecido o restos humanos, así como de la unidad funeraria involucrada, previo a la ejecución del procedimiento, mediante contraste con la documentación y registros disponibles.

Estos controles tienen por finalidad asegurar que la ejecución del servicio se realice en forma correcta, segura y conforme a la normativa vigente.

La verificación previa en terreno deberá quedar registrada mediante acta, registro operativo o sistema institucional, constituyendo evidencia obligatoria del control previo

ARTÍCULO 38°: CONTROLES EN LA ETAPA DE REGISTRO, CIERRE Y ARCHIVO

Corresponde a los Pasos 13 al 16 de la Ficha del Proceso. En esta etapa se deberán aplicar controles destinados a asegurar la correcta finalización del proceso.

En particular, se deberá controlar:

- La integridad y consistencia de los registros del proceso.
- La consolidación de la información generada.
- El archivo adecuado de la documentación de respaldo.
- La disponibilidad de la información para control posterior.

Estos controles permiten asegurar la trazabilidad completa del proceso, su correcta finalización y su adecuada disponibilidad para auditoría.

ARTÍCULO 39°: CONTROL DE TRAZABILIDAD

El proceso deberá mantener condiciones suficientes de trazabilidad, de manera que sea posible reconstruir todas sus etapas, identificar a los responsables y verificar las decisiones adoptadas.

Para estos efectos, se deberá asegurar:

- El registro de cada actividad relevante.
- La identificación de los responsables de cada etapa.
- La existencia de respaldo documental o electrónico.
- La consistencia entre los distintos registros del proceso.

La trazabilidad constituye un elemento esencial para la supervisión, control y auditoría del proceso. Todo procedimiento deberá encontrarse asociado a un identificador único, el cual deberá estar presente en todos los registros, documentos y evidencias del proceso.

ARTÍCULO 40°: CONTROL DE CUMPLIMIENTO Y SUPERVISIÓN

El proceso estará sujeto a mecanismos de supervisión que permitan verificar su correcta ejecución y el cumplimiento de los controles definidos.

Para estos efectos:

- La Administración de Cementerios deberá supervisar la ejecución del proceso.

- El Departamento de Control Interno podrá efectuar revisiones periódicas o selectivas.
- Se deberán identificar desviaciones, errores o incumplimientos.
- Se deberán adoptar medidas correctivas cuando corresponda.

El control posterior del proceso deberá considerar criterios mínimos de selección basados en riesgo, volumen de operaciones, tipo de servicio y observaciones previas, debiendo efectuarse revisiones periódicas o selectivas conforme a una planificación definida por el Departamento de Control Interno.

ARTÍCULO 41°: CARÁCTER OBLIGATORIO DE LOS CONTROLES

Los controles establecidos en el presente capítulo tendrán carácter obligatorio para todas las unidades y funcionarios que intervengan en el proceso.

Su aplicación será exigible en cada una de las etapas del proceso, conforme a lo dispuesto en el presente Manual y en la Ficha del Proceso.

El incumplimiento de los controles deberá ser informado a la jefatura correspondiente, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que pudieren derivarse.

ARTÍCULO 42°: CONTROLES SOBRE DOCUMENTACIÓN E INGRESOS

En el marco del proceso de gestión de servicios de cementerios municipales, se deberán aplicar controles orientados a asegurar la correcta emisión, registro, validación y respaldo de la documentación administrativa y financiera asociada a los servicios prestados.

En particular, se deberá controlar:

- La emisión correlativa, íntegra y verificable de los comprobantes de ingreso asociados a cada servicio;

- La consistencia entre los servicios prestados, los registros administrativos y los ingresos percibidos;
- La existencia de documentación sustentatoria completa, válida y coherente con el procedimiento ejecutado;
- La correcta identificación del servicio asociado a cada pago o ingreso registrado;
- La correspondencia entre el solicitante del servicio, el pago efectuado y la ejecución del procedimiento.

Previo a la autorización y ejecución de cualquier servicio, se deberá verificar obligatoriamente la existencia de respaldo financiero suficiente, mediante comprobante de ingreso emitido o documento formal que acredite su financiamiento conforme a la normativa vigente. Esta validación deberá quedar registrada como parte del proceso, constituyendo un requisito habilitante para la ejecución del procedimiento.

Asimismo, se deberán implementar mecanismos que permitan:

- Evitar la ejecución de servicios sin respaldo financiero;
- Detectar inconsistencias entre servicios ejecutados e ingresos registrados;
- Asegurar la trazabilidad entre el proceso operativo y su correspondiente registro financiero.

El control financiero previo a la ejecución del servicio constituye un punto crítico del proceso, siendo un requisito habilitante obligatorio cuya omisión impedirá la autorización y ejecución del procedimiento.

IX. GESTIÓN DE RIESGOS

ARTÍCULO 43°: GESTIÓN DEL RIESGO DEL PROCESO

El proceso de gestión de servicios de cementerios deberá contemplar la identificación, evaluación, control y seguimiento de los riesgos que puedan afectar su correcta ejecución, conforme a los principios de control interno, legalidad y mejora continua.

La gestión del riesgo se integrará a las distintas etapas del proceso, conforme a la secuencia definida en la Ficha del Proceso, debiendo aplicarse de manera sistemática en cada una de ellas.

Su finalidad es prevenir la ocurrencia de errores, omisiones, incumplimientos normativos o situaciones que puedan afectar la integridad del proceso, la trazabilidad de la información, la correcta prestación del servicio o el cumplimiento de las condiciones sanitarias aplicables.

La gestión del riesgo deberá encontrarse directamente vinculada con los controles definidos en el Capítulo VIII y con la Matriz de Control del Proceso contenida en el Anexo N°6, permitiendo su aplicación operativa y su verificación en instancias de supervisión y auditoría.

ARTÍCULO 44°: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Los riesgos del proceso deberán ser identificados en cada una de sus etapas, considerando las actividades, decisiones, responsables y puntos críticos definidos en la Ficha del Proceso.

En particular, se deberán identificar riesgos asociados a:

- Recepción y registro de solicitudes;
- Validación documental y cumplimiento normativo;
- Autorización del servicio;
- Verificación previa en terreno;
- Ejecución del procedimiento;

- Registro, cierre y archivo del proceso;
- Gestión administrativa y financiera asociada.

La identificación de riesgos deberá permitir reconocer situaciones que puedan generar errores operativos, incumplimientos normativos, pérdida de trazabilidad, inconsistencias en la información o ejecución indebida de servicios.

ARTÍCULO 45°: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Los riesgos identificados deberán ser evaluados en función de su probabilidad de ocurrencia y del impacto que puedan generar en el proceso, considerando sus efectos operativos, administrativos, sanitarios y legales.

La evaluación deberá permitir priorizar los riesgos críticos del proceso, orientando la aplicación de controles y la adopción de medidas de mitigación en las etapas de mayor exposición.

La evaluación de riesgos deberá encontrarse documentada y vinculada a la Matriz de Control del Proceso, permitiendo su revisión y actualización en instancias de supervisión y control.

ARTÍCULO 46°: MEDIDAS DE CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGOS

Los riesgos identificados en el proceso deberán ser tratados mediante la implementación de medidas de control y mitigación orientadas a prevenir su ocurrencia, detectar desviaciones y corregir oportunamente las situaciones que puedan afectar la correcta ejecución del proceso.

Estas medidas deberán definirse en función de la naturaleza, criticidad e impacto del riesgo identificado, y deberán ser proporcionales al nivel de exposición del proceso.

Para estos efectos, las medidas de control y mitigación deberán:

- Prevenir la materialización de riesgos mediante validaciones previas y requisitos obligatorios;
- Detectar errores, omisiones o desviaciones durante la ejecución del proceso;
- Permitir la corrección o regularización de situaciones identificadas;
- Asegurar la consistencia entre las distintas etapas del proceso;
- Resguardar el cumplimiento de la normativa sanitaria, administrativa y financiera aplicable.

Las medidas de control deberán encontrarse incorporadas en la Matriz de Control del Proceso (Anexo N°6), en directa correspondencia con las etapas, actividades y puntos de decisión definidos en la Ficha del Proceso.

Su aplicación será obligatoria y deberá quedar debidamente registrada, permitiendo verificar su ejecución y efectividad en instancias de supervisión, control interno y auditoría.

Las medidas de mitigación deberán permitir reducir los riesgos a niveles aceptables, asegurando la continuidad del proceso y la correcta prestación del servicio.

ARTÍCULO 47°: MONITOREO Y MEJORA DEL PROCESO

La gestión de riesgos deberá ser objeto de monitoreo permanente, con el objeto de detectar nuevas situaciones de riesgo, evaluar la efectividad de los controles implementados y proponer mejoras al proceso.

El monitoreo deberá permitir verificar la correcta aplicación de los controles, la ocurrencia de desviaciones y la necesidad de ajustes en las distintas etapas del proceso.
Para estos efectos, se deberán considerar, entre otros:

- Registrar las observaciones detectadas en instancias de auditoría, supervisión o ejecución del proceso;
- Definir medidas correctivas o preventivas asociadas;

- Asignar responsables para su implementación;
- Establecer plazos de cumplimiento;
- Realizar seguimiento de su ejecución;
- Registrar su cierre, con evidencia de cumplimiento.

Las observaciones, medidas y acciones implementadas deberán quedar debidamente documentadas, permitiendo su trazabilidad y verificación en instancias de control interno y auditoría.

Las mejoras que impliquen ajustes estructurales del proceso deberán incorporarse mediante la actualización del presente Manual, de la Ficha del Proceso y de la Matriz de Control del Proceso, cuando corresponda.

ARTÍCULO 48°: RESPONSABILIDAD EN LA GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos será responsabilidad de todas las unidades que intervienen en el proceso, en el ámbito de sus respectivas competencias, debiendo aplicar los controles definidos, identificar situaciones de riesgo y reportar desviaciones detectadas.

Sin perjuicio de lo anterior:

- La Administración de Cementerios será responsable de supervisar la gestión de riesgos del proceso, velando por su correcta aplicación y por la adopción de medidas correctivas cuando corresponda;
- La Unidad Administrativa de Cementerios deberá aplicar los controles definidos, registrar las actuaciones realizadas y gestionar la regularización de situaciones detectadas;
- El Personal Operativo deberá ejecutar los procedimientos conforme a las condiciones establecidas, informando oportunamente cualquier incidencia o desviación detectada;

- El Departamento de Control Interno deberá evaluar la efectividad de la gestión de riesgos, verificando la correcta aplicación de los controles y la existencia de evidencia suficiente que respalde su ejecución.

La gestión de riesgos deberá ejecutarse en forma coordinada entre las unidades, asegurando la aplicación consistente de los controles y la adecuada identificación, comunicación y gestión de desviaciones durante la ejecución del proceso.

Las unidades deberán participar en el seguimiento de las observaciones y medidas de mejora derivadas del proceso, en el ámbito de sus competencias, asegurando su implementación y cierre conforme a los plazos definidos.

X. TRAZABILIDAD Y DOCUMENTACIÓN

ARTÍCULO 49°: TRAZABILIDAD DEL PROCESO

El proceso de gestión de servicios de cementerios deberá garantizar condiciones suficientes de trazabilidad, que permitan reconstruir de manera íntegra y verificable todas sus etapas, desde el inicio hasta su cierre.

La trazabilidad implica la posibilidad de identificar, en cada procedimiento:

- Las actividades realizadas.
- Los responsables de cada etapa.
- Las decisiones adoptadas.
- Las autorizaciones otorgadas.
- El resultado final del proceso.

Este principio será aplicable a todas las actuaciones, constituyendo un elemento esencial para el control, supervisión y auditoría.

Asimismo, el tratamiento de datos personales y sensibles asociados al proceso deberá realizarse conforme a los principios de legalidad, finalidad, proporcionalidad, acceso restringido, trazabilidad y resguardo, debiendo garantizarse su protección durante todas las etapas del proceso.

El acceso a dicha información deberá limitarse a los funcionarios que lo requieran para el cumplimiento de sus funciones, debiendo quedar registro de su utilización cuando corresponda.

La trazabilidad deberá permitir verificar la correspondencia entre las distintas etapas del proceso, en particular entre la validación de antecedentes, la autorización del servicio, su ejecución y el registro final, debiendo existir consistencia entre los registros administrativos, operativos y documentales.

ARTÍCULO 50°: SISTEMA DE CONTROL DE INFORMACIÓN

El proceso de gestión de servicios de cementerios deberá ejecutarse en coordinación con el Sistema de Control, Trazabilidad y Resguardo de la Información de la Corporación Municipal Gabriel González Videla.

Para estos efectos, todas las actuaciones, registros, documentos y antecedentes generados en el proceso deberán ajustarse a las disposiciones establecidas en dicho instrumento, en particular en lo relativo a:

- Registro y validación de información;
- Trazabilidad de las actuaciones;
- Resguardo y conservación de antecedentes;
- Control de accesos y manejo de información sensible.

El presente Manual establece las exigencias operativas del proceso, sin perjuicio de las disposiciones específicas contenidas en el Manual de Control, Trazabilidad y Resguardo de la Información, el cual será de aplicación obligatoria.

ARTÍCULO 51°: REGISTRO DE LAS ACTUACIONES

Todas las actuaciones realizadas en el marco del proceso deberán ser registradas de manera íntegra, oportuna y verificable, utilizando los sistemas, formularios o soportes definidos por la Corporación.

El registro deberá efectuarse en cada una de las etapas del proceso, conforme a lo establecido en la Ficha del Proceso, debiendo permitir la identificación clara de:

- La actividad realizada;
- La fecha y hora de ejecución;
- El responsable de la actuación;
- Los antecedentes o documentos asociados;
- Las decisiones adoptadas y sus fundamentos, cuando corresponda.

Los registros deberán ser completos, consistentes y concordantes con la documentación de respaldo y con las actuaciones efectivamente realizadas, no pudiendo existir discrepancias entre la ejecución del proceso y la información registrada.

El registro de las actuaciones tendrá carácter obligatorio y constituirá evidencia formal del proceso, siendo requisito para su validación, control, supervisión y auditoría.

Asimismo, los registros deberán efectuarse en forma oportuna, no permitiéndose registros posteriores que no cuenten con justificación formal, debiendo en tales casos dejarse constancia de dicha situación.

La información registrada deberá permitir la reconstrucción íntegra del proceso, asegurando su trazabilidad en todas sus etapas.

El incumplimiento de la obligación de registro o la existencia de registros incompletos, inconsistentes o no verificables constituirá una desviación relevante del proceso, debiendo ser informada y gestionada conforme a los mecanismos de control interno establecidos.

ARTÍCULO 52°: DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO

Todo procedimiento deberá contar con documentación de respaldo suficiente que acredite su procedencia, ejecución y resultado. La documentación deberá ser coherente con los registros del proceso, con las actuaciones efectivamente realizadas y encontrarse disponible para su revisión.

Esta documentación podrá incluir, entre otros:

- Solicitudes o requerimientos.
- Certificados y autorizaciones.
- Registros administrativos.
- Actas o comprobantes de ejecución.

ARTÍCULO 53°: INTEGRIDAD Y CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN

La información generada en el proceso deberá ser íntegra, consistente y verificable, debiendo existir concordancia entre:

- Registros físicos.
- Sistemas digitales.
- Documentación de respaldo.

Cualquier inconsistencia detectada deberá ser regularizada conforme a los procedimientos establecidos.

No podrá considerarse cerrado un proceso que presente inconsistencias en su información, debiendo dichas situaciones ser subsanadas previamente a su cierre.

ARTÍCULO 54°: RESGUARDO Y CUSTODIA DOCUMENTAL

La documentación y los registros del proceso deberán mantenerse bajo condiciones adecuadas de resguardo, asegurando su:

- Conservación.
- Integridad.
- Confidencialidad.
- Disponibilidad.

Se deberán adoptar medidas que prevengan la pérdida, deterioro, alteración o acceso indebido a la información, conforme a las disposiciones institucionales vigentes en materia de control, trazabilidad y resguardo de la información.

ARTÍCULO 55°: DISPONIBILIDAD PARA CONTROL Y AUDITORÍA

Toda la información asociada al proceso deberá mantenerse disponible para su revisión por parte de las instancias de supervisión y control, incluyendo:

- Administración de Cementerios.
- Dirección de Administración y Finanzas.
- Departamento de Control Interno.
- Organismos fiscalizadores externos.

La información deberá encontrarse organizada y accesible, permitiendo su consulta oportuna y verificable en instancias de supervisión, control y auditoría.

ARTÍCULO 56°: CARÁCTER OBLIGATORIO DE LOS REGISTROS Y DOCUMENTACIÓN

El registro, documentación y resguardo de la información del proceso tendrá carácter obligatorio para todas las unidades y funcionarios que intervengan en su ejecución.

Su cumplimiento será exigible en cada una de las etapas del proceso, conforme a lo dispuesto en este Manual y en la Ficha del Proceso.

El incumplimiento de estas obligaciones deberá ser informado a la jefatura correspondiente y constituirá una desviación del proceso, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que pudieren derivarse.

XI. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

ARTÍCULO 57°: VIGENCIA DEL MANUAL

El presente Manual entrará en vigencia a contar de la fecha de su aprobación por la autoridad competente de la Corporación Municipal Gabriel González Videla.

Su aplicación será obligatoria para todas las unidades y funcionarios que intervengan en el proceso de gestión de servicios de cementerios municipales.

Las disposiciones contenidas en el presente Manual serán exigibles desde su entrada en vigencia, sin perjuicio de las adecuaciones operativas que deban implementarse para su correcta aplicación.

ARTÍCULO 58°: ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

El presente Manual deberá ser objeto de revisión y actualización periódica, con el objeto de asegurar su vigencia, coherencia y adecuación a la normativa aplicable y a la realidad operativa del proceso.

La actualización del Manual podrá originarse, entre otros, por:

- Modificaciones en la normativa legal o sanitaria aplicable;
- Cambios en los procesos operativos o administrativos;

- Observaciones derivadas de auditorías internas o externas;
- Incidencias relevantes detectadas en la ejecución del proceso;
- Resultados del monitoreo y gestión de riesgos;
- Recomendaciones de mejora formuladas por las unidades responsables.

Las actualizaciones deberán ser formalmente aprobadas y comunicadas a las unidades correspondientes, debiendo mantenerse registro de las modificaciones efectuadas.

ARTÍCULO 59°: RESPONSABILIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN

La responsabilidad de proponer, coordinar y gestionar la actualización del presente Manual corresponderá a la Administración de Cementerios, en coordinación con las unidades involucradas en el proceso.

Las unidades que intervienen en el proceso deberán informar oportunamente cualquier modificación normativa, operativa o situación relevante que haga necesaria la actualización del Manual.

El Departamento de Control Interno podrá formular observaciones o recomendaciones en el marco de sus funciones, las cuales deberán ser consideradas en el proceso de actualización cuando corresponda.

La aprobación de las modificaciones corresponderá a la autoridad competente de la Corporación.

ARTÍCULO 60°: CONTROL DE VERSIONES

El presente Manual deberá contar con un control de versiones que permita identificar las modificaciones realizadas, su fecha de entrada en vigencia y la autoridad que las aprueba.

Para estos efectos, se deberá mantener un registro actualizado de versiones, el cual formará parte integrante del presente instrumento.

Cada versión del Manual deberá permitir la trazabilidad de los cambios introducidos, asegurando la identificación de las modificaciones realizadas, su fundamento y su alcance.

Las versiones anteriores deberán mantenerse archivadas, de manera que permitan su consulta para efectos de control, auditoría o revisión histórica.

ARTÍCULO 61°: DIFUSIÓN Y CONOCIMIENTO DEL MANUAL

El presente Manual deberá ser difundido a todas las unidades y funcionarios que intervienen en el proceso de gestión de servicios de cementerios municipales, asegurando su conocimiento, comprensión y correcta aplicación.

La Administración de Cementerios será responsable de coordinar su difusión, debiendo adoptar las medidas necesarias para su adecuada implementación operativa.

Las jefaturas deberán velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Manual, asegurando que los funcionarios bajo su dependencia conozcan sus obligaciones y ejecuten sus funciones conforme a lo establecido.

Asimismo, se deberán realizar las instancias de inducción o capacitación que resulten necesarias para asegurar la correcta aplicación del Manual, especialmente ante modificaciones o actualizaciones relevantes.

El desconocimiento del presente Manual no eximirá de su cumplimiento.

XII. FICHA Y FLUJO DEL PROCESO

ARTÍCULO 62°: FICHA DEL PROCESO

La Ficha del Proceso de Gestión de Servicios de Cementerios Municipales constituye el instrumento técnico que describe de manera estructurada, secuencial y operativa el conjunto de actividades que conforman el proceso, conforme al modelo definido en el presente Manual.

La Ficha del Proceso deberá reflejar fielmente el proceso general, incorporando en forma detallada:

- Los pasos del proceso;
- Las actividades asociadas a cada etapa;
- Los puntos de decisión y rutas alternativas;
- Los responsables de ejecución, validación y control;
- Los controles aplicables en cada etapa;
- Los resultados esperados.

La Ficha del Proceso formará parte integrante del presente Manual y deberá mantenerse alineada con su contenido, asegurando coherencia entre la definición normativa del proceso y su ejecución operativa.

La Ficha del Proceso tendrá carácter vinculante para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la ejecución de los procedimientos regulados en el presente Manual, debiendo aplicarse de manera obligatoria en todas sus etapas.

Ningún procedimiento podrá ejecutarse al margen de la secuencia, decisiones, responsables y controles definidos en la Ficha del Proceso.

Cada uno de los pasos definidos en la Ficha del Proceso deberá contar con controles asociados, los cuales deberán encontrarse definidos en la Matriz de Control del Proceso contenida en el Anexo N°6, asegurando su correspondencia directa, aplicación efectiva y trazabilidad en la ejecución del proceso.

En caso de discrepancia entre la Ficha del Proceso y la ejecución operativa o administrativa, prevalecerá lo establecido en la Ficha del Proceso y en el presente Manual.

La Ficha del Proceso constituye el instrumento técnico-operativo central del presente Manual, que permite la estandarización, ejecución, control y evaluación del proceso. Asimismo, sirve como herramienta base para la capacitación, supervisión, control interno y auditoría, debiendo asegurar la verificación de su cumplimiento en todas sus etapas.

Nombre del Proceso	Gestión de Servicios de Cementerios Municipales
Objetivo	Gestionar, validar, ejecutar y registrar los servicios de cementerios municipales, tales como inhumaciones, exhumaciones, reducciones, traslados y actuaciones administrativas asociadas, asegurando cumplimiento normativo, trazabilidad, control interno, integridad de la información y resguardo de los restos humanos.
Alcance	• Desde la recepción del requerimiento, solicitud o necesidad operativa. • Hasta el cierre administrativo, registro final, archivo y disponibilidad del proceso para control posterior.
Unidad Ejecutora	Administración de Cementerios Municipales
Cruce Funcional	• Unidad Administrativa de Cementerios • Personal Operativo • Dirección de Administración y Finanzas • Departamento de Control Interno • Secretaría General

	• SEREMI de Salud • Registro Civil • Tribunales de Justicia (cuando corresponda) • Fuerzas de Orden y Seguridad (cuando corresponda)
Procedimientos	1. Recepción y Validación Inicial 2. Validación Documental y Autorizaciones 3. Programación y Ejecución del Servicio 4. Registro, Cierre y Control del Proceso
Procedimiento	**1. Recepción y Validación Inicial**
Pasos	**Paso 1: Recepción del requerimiento** La Unidad Administrativa de Cementerios deberá recepcionar la solicitud o identificar la necesidad del servicio. En esta etapa se deberá: • Identificar al solicitante o fuente del requerimiento • Registrar fecha, hora y funcionario receptor **Paso 2: Identificación del tipo de servicio** La Unidad Administrativa de Cementerios deberá clasificar el requerimiento. En esta etapa se deberá: • Determinar si corresponde a: – Inhumación – Exhumación – Reducción – Traslado Otro procedimiento administrativo • Asociar preliminarmente el tipo de proceso Decisión: ¿El tipo de servicio está correctamente identificado? • SI: Continuar al Paso 3 • NO: Continuar al Paso 2.1 **Paso 2.1: Clarificación del requerimiento** Se deberá precisar el tipo de servicio. En esta etapa se deberá:

	• Solicitar antecedentes adicionales • Revisar documentación disponible • Coordinar con jefatura si corresponde Decisión: ¿Se logra identificar el servicio? • SI: Continuar al Paso 3 • NO: – Registrar situación – Informar – Cerrar proceso **Paso 3: Registro de ingreso del proceso** La Unidad Administrativa de Cementerios deberá registrar el ingreso del requerimiento. En esta etapa se deberá: • Asignar identificador del proceso • Registrar antecedentes iniciales • Asociar responsable **Paso 4: Revisión inicial de antecedentes** La Unidad Administrativa de Cementerios deberá verificar antecedentes mínimos. En esta etapa se deberá: • Identificar fallecido o restos • Verificar documentación básica • Identificar sepultura Decisión: ¿Existen antecedentes mínimos suficientes? • SI: Continuar al Procedimiento 2 (Paso 5) • NO: Continuar al Paso 4.1 **Paso 4.1: Solicitud de complementación** La Unidad Administrativa de Cementerios deberá requerir antecedentes faltantes. En esta etapa se deberá: • Registrar observación • Informar al solicitante • Solicitar antecedentes Decisión: ¿Se regularizan antecedentes?

	• SI: Continuar al Procedimiento 2 (Paso 5) • NO: – Registrar situación – Cerrar proceso
Procedimiento	**2. Validación Documental y Autorizaciones**
Pasos	**Paso 5: Validación Documental** La Unidad Administrativa de Cementerios deberá validar documentación. En esta etapa se deberá: • Revisar certificados • Validar identidad • Verificar coherencia **Paso 6: Validación Normativa** La Unidad Administrativa de Cementerios deberá verificar cumplimiento legal. En esta etapa se deberá: • Validar autorizaciones sanitarias o judiciales • Verificar requisitos reglamentarios • Validar legitimación del solicitante Decisión: ¿Requiere autorización especial (sanitaria/judicial)? • SI: Continuar al Paso 6.1 • NO: Continuar al Paso 7 **Paso 6.1: Gestión de autorización** La Unidad Administrativa de Cementerios deberá gestionar autorización requerida. En esta etapa se deberá: • Solicitar autorización • Registrar gestión Decisión: ¿Se obtiene autorización? • SI: Continuar al Paso 7 • NO: – Registrar situación – Informar

	– Cerrar proceso **Paso 7: Validación de disponibilidad** La Unidad Administrativa de Cementerios deberá verificar unidad funeraria. En esta etapa se deberá: • Confirmar ubicación • Validar disponibilidad • Revisar estado Decisión: ¿Cumple requisitos para ejecutar? • SI: Continuar al Procedimiento 3 (Paso 8) • NO: Continuar al Paso 7.1 **Paso 7.1: Regularización o rechazo** La Unidad Administrativa de Cementerios deberá gestionar inconsistencias. Decisión: ¿Se regulariza correctamente? • SI: Continuar al Procedimiento 3 (Paso 8) • NO: – Registrar rechazo – Informar – Cerrar proceso
Procedimiento	**3. Programación y Ejecución del Servicio**
Pasos	**Paso 8: Autorización interna** La Administración de Cementerios deberá autorizar formalmente la ejecución del servicio, sobre la base de los antecedentes previamente validados por la Unidad Administrativa de Cementerios. En esta etapa se deberá: • Verificar que el procedimiento cumple con todos los requisitos documentales, normativos y operativos; • Confirmar la procedencia del servicio solicitado; • Registrar la autorización en el sistema o soporte correspondiente. Previo a la autorización del servicio, la Unidad Administrativa de Cementerios deberá verificar la existencia de respaldo financiero

suficiente, mediante comprobante de ingreso emitido o documento formal que acredite su financiamiento, dejando constancia de dicha validación en el registro del proceso.

Decisión: ¿Existe respaldo financiero del servicio?

- SI: Continuar al Paso 9
- NO:
  - Registrar incidencia
  - Informar a la Administración de Cementerios
  - No autorizar el servicio
  - No continuar el proceso

Paso 9: Programación del servicio

El Administrador del Cementerio (Jefe Operativo) deberá coordinar y programar formalmente la ejecución del servicio, dejando registro de la planificación operativa correspondiente.

Paso 10: Verificación previa a la ejecución

El Jefe Operativo, dependiente de la Administración de Cementerios, será responsable de realizar la verificación en terreno previa a la ejecución del servicio, asegurando que se cumplen todas las condiciones necesarias para su correcta realización.

El Personal Operativo deberá apoyar dicha verificación, ejecutando las comprobaciones en terreno conforme a las instrucciones impartidas.

En esta etapa se deberá:

- Confirmar la identidad del fallecido o restos humanos, mediante contraste con la documentación y registros disponibles;
- Verificar la ubicación, disponibilidad y condiciones de la unidad funeraria involucrada;
- Validar la correspondencia entre lo autorizado y lo programado;
- Comprobar el cumplimiento de las condiciones sanitarias, técnicas y operativas necesarias para la ejecución del procedimiento.

Decisión: ¿Condiciones correctas para ejecutar?

- SI: Continuar al Paso 11

	• NO: – Suspender la ejecución del servicio – Registrar formalmente incidencia detectada – Informar a la Unidad Administrativa de Cementerios – Derivar el proceso a la etapa de regularización (Paso 7.1), no pudiendo continuar su ejecución mientras no se subsanen las observaciones. **Paso 11: Ejecución del procedimiento** El Personal Operativo deberá ejecutar el servicio conforme a autorización. **Paso 12: Registro de ejecución** La Unidad Administrativa de Cementerios deberá registrar resultado del procedimiento.
Procedimiento	**4. Registro, Cierre y Control**
	Paso 13: Registro final La Unidad Administrativa de Cementerios deberá validar integridad del proceso. **Paso 14: Archivo y resguardo** La Unidad Administrativa de Cementerios deberá archivar documentación. **Paso 15: Control posterior del proceso** El Departamento de Control Interno (Dependiente de Auditoría General) podrá realizar revisiones posteriores. Decisión: ¿Caso seleccionado para control posterior? • NO: Finaliza el proceso • SI: – Ejecutar revisión – Emitir observaciones – Finalizar

ARTÍCULO 63°: FLUJO DEL PROCESO

El Flujo del Proceso corresponde a la representación gráfica oficial del proceso definido en la Ficha del Proceso, permitiendo visualizar de manera integral, ordenada y secuencial las actividades, decisiones, responsables, interacciones y controles asociados a su ejecución.

El Flujo del Proceso deberá reflejar fielmente la secuencia operativa establecida en la Ficha del Proceso, incluyendo todas sus etapas, puntos de decisión, rutas alternativas, responsables y controles relevantes, asegurando coherencia entre la representación gráfica y la ejecución efectiva del proceso.

Su utilización será obligatoria como herramienta de apoyo para la ejecución, supervisión y control de los procedimientos, debiendo ser aplicado por todas las unidades y funcionarios que intervengan en el proceso, en el ámbito de sus respectivas competencias.

El Flujo del Proceso deberá mantenerse permanentemente actualizado y alineado con la Ficha del Proceso, de manera que cualquier modificación en la secuencia operativa, controles o responsabilidades deberá reflejarse oportunamente en su representación gráfica.

El Flujo del Proceso constituye un instrumento de apoyo operativo y de gestión, cuya finalidad es facilitar la comprensión, aplicación estandarizada y supervisión del proceso, así como apoyar las actividades de capacitación, control interno y auditoría, permitiendo su visualización integral para efectos de ejecución, supervisión y auditoría del proceso.
En caso de discrepancias, prevalecerá lo establecido en la Ficha del Proceso y en el presente Manual de la Corporación Municipal Gabriel González Videla.

El diagrama del Flujo del Proceso, modelado en estándar BPM, se encuentra contenido en el Anexo N°1 del presente Manual, formando parte integrante del mismo.

XIII. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESPECÍFICOS

ARTÍCULO 64°: DEFINICIÓN Y CARÁCTER DE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESPECÍFICOS

Los procedimientos operativos específicos corresponden al desarrollo detallado de los subprocesos definidos en el presente Manual, estableciendo la forma en que deberán ejecutarse los distintos servicios prestados por los Cementerios Municipales.

Estos procedimientos constituyen el nivel operativo del sistema de gestión, permitiendo la aplicación práctica del proceso general definido en el presente Manual y de la Ficha del Proceso.

Su cumplimiento será obligatorio para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la ejecución de los servicios, debiendo ajustarse a:

- El proceso general definido en este Manual;
- La Ficha del Proceso y su flujo asociado;
- La normativa sanitaria, legal y administrativa vigente;
- Los protocolos complementarios que resulten aplicables.

Ningún procedimiento podrá ejecutarse al margen de lo establecido en estos instrumentos.

Los procedimientos específicos deberán ejecutarse en estricta concordancia con la Ficha del Proceso, no pudiendo alterar su secuencia, decisiones, responsables ni controles, salvo mediante actualización formal del presente Manual.

ARTÍCULO 65°: ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

Todo procedimiento operativo específico deberá estructurarse conforme a un modelo común estandarizado y controlado.

Para estos efectos, cada procedimiento deberá contener, al menos:

- Objetivo del procedimiento;
- Alcance y condiciones de aplicación;
- Identificación de responsables por etapa;
- Requisitos documentales y autorizaciones exigibles;
- Secuencia de actividades conforme a la Ficha del Proceso;
- Puntos de decisión y rutas alternativas;
- Controles obligatorios previos, concurrentes y posteriores;
- Registros y evidencias requeridas;
- Condiciones de cierre del procedimiento.

Los procedimientos deberán asegurar coherencia entre la ejecución operativa, la validación administrativa y el registro de las actuaciones realizadas.

La ejecución del procedimiento deberá encontrarse respaldada mediante los registros y evidencias definidos en el Capítulo XVI y en la Matriz de Control del Proceso (Anexo N°6), los cuales permitirán verificar su correcta ejecución, trazabilidad y cumplimiento normativo en instancias de supervisión y auditoría.

ARTÍCULO 66°: PROCEDIMIENTO DE INHUMACIÓN

El procedimiento de inhumación regula la ejecución del servicio de sepultación de cadáveres o restos humanos en los Cementerios Municipales de la Corporación Municipal Gabriel González Videla, conforme a la normativa sanitaria, legal y administrativa vigente.

Este procedimiento constituye un subproceso operativo del proceso general definido en el presente Manual y deberá ejecutarse conforme a la Ficha del Proceso y al Flujo del

Proceso establecidos en el Capítulo XII, respetando en todas sus etapas los principios de legalidad, trazabilidad, control interno y resguardo de los restos humanos.

La inhumación comprenderá, a lo menos, las siguientes etapas:

- Recepción y formalización del requerimiento;
- Registro de ingreso y revisión inicial de antecedentes;
- Validación documental y verificación de requisitos legales y sanitarios;
- Verificación de disponibilidad y condiciones de la unidad funeraria;
- Autorización administrativa del servicio;
- Programación y coordinación de la ejecución;
- Verificación previa en terreno;
- Ejecución de la inhumación;
- Registro de la actuación;
- Cierre administrativo del proceso.

La ejecución del procedimiento deberá asegurar, en todo momento:

- La correcta identificación del fallecido o restos humanos;
- La coherencia entre la documentación presentada, la autorización otorgada y la ejecución del servicio;
- El cumplimiento de las condiciones sanitarias aplicables;
- La adecuada asignación y uso de la unidad funeraria;
- El registro íntegro y oportuno de todas las actuaciones realizadas.

Ninguna inhumación podrá ejecutarse sin contar previamente con:

- Documentación habilitante válida;
- Validación de los requisitos legales y sanitarios;
- Autorización administrativa formal;
- Verificación de las condiciones de ejecución.

El detalle operativo del procedimiento, incluyendo la secuencia de pasos, decisiones, responsables, controles y registros específicos, se encuentra contenido en el Anexo N°2: Procedimiento de Inhumación, el cual forma parte integrante del presente Manual y será de aplicación obligatoria para todas las unidades y funcionarios que intervengan en su ejecución.

La inhumación deberá ejecutarse dentro de los plazos establecidos en la normativa sanitaria vigente, no pudiendo exceder, por regla general, las 48 horas desde el fallecimiento, salvo que exista autorización expresa de la autoridad sanitaria o judicial competente. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el Código Sanitario (DFL N° 725, de 1967, del Ministerio de Salud) y en el Reglamento General de Cementerios (DS N° 357, de 1970, del Ministerio de Salud).

Para estos efectos, previo a la ejecución del servicio, la Unidad Administrativa de Cementerios deberá verificar el cumplimiento de dicha condición o la existencia de la autorización correspondiente, dejando constancia en el proceso.

En caso de existir circunstancias excepcionales debidamente autorizadas por la autoridad competente, estas deberán encontrarse acreditadas mediante documentación formal, la cual deberá incorporarse como respaldo del procedimiento.

En cada una de las etapas del procedimiento deberán aplicarse los controles definidos en el Capítulo VIII del presente Manual, conforme a la secuencia establecida en la Ficha del Proceso, los cuales tendrán carácter obligatorio.

ARTÍCULO 67°: PROCEDIMIENTO DE EXHUMACIÓN

El procedimiento de exhumación regula la extracción de cadáveres o restos humanos desde una sepultura, cualquiera sea su causa, ya sea por razones sanitarias, administrativas, judiciales o a solicitud de particulares, conforme a la normativa vigente.

Este procedimiento constituye un subproceso operativo del proceso general definido en el presente Manual y deberá ejecutarse conforme a la Ficha del Proceso y al Flujo del Proceso establecidos en el Capítulo XII, bajo condiciones de control reforzado, atendida su naturaleza sanitaria, legal y técnica.

La exhumación deberá ejecutarse exclusivamente cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa sanitaria vigente y se cuente con las autorizaciones correspondientes, según el tipo de procedimiento.

El procedimiento comprenderá, a lo menos, las siguientes etapas:

- Recepción y formalización del requerimiento;
- Registro de ingreso y revisión inicial;
- Validación documental y verificación de requisitos;
- Verificación de cumplimiento de plazos sanitarios;
- Obtención y validación de autorizaciones sanitarias, administrativas o judiciales;
- Verificación de identificación de la sepultura;
- Definición del destino de los restos humanos;
- Autorización del procedimiento;
- Programación y coordinación de la ejecución;
- Verificación previa en terreno;
- Ejecución de la exhumación;
- Registro de la actuación;
- Cierre administrativo del proceso.

La ejecución del procedimiento deberá asegurar, en todo momento:

- La correcta identificación de la sepultura y de los restos humanos;
- El cumplimiento de los plazos y condiciones sanitarias exigibles;
- La existencia de autorización válida previa a la ejecución;
- La definición y control del destino de los restos;

- La adecuada ejecución del procedimiento en condiciones de seguridad sanitaria;
- El registro íntegro, consistente y trazable de todas las actuaciones realizadas.

Ninguna exhumación podrá ejecutarse sin:

- Verificación del cumplimiento del plazo sanitario aplicable;
- Autorización de la autoridad competente cuando corresponda;
- Validación documental completa;
- Definición previa del destino de los restos humanos;
- Autorización administrativa formal.

El detalle operativo del procedimiento, incluyendo la secuencia de pasos, decisiones, responsables, controles y registros específicos, se encuentra contenido en el Anexo N°3: Procedimiento de Exhumación, el cual forma parte integrante del presente Manual y será de aplicación obligatoria.

En cada una de las etapas del procedimiento deberán aplicarse los controles definidos en el Capítulo VIII del presente Manual, conforme a la secuencia establecida en la Ficha del Proceso, los cuales tendrán carácter obligatorio.

Deberá asegurarse en todo momento la trazabilidad del destino final de los restos humanos, la cual deberá quedar debidamente registrada y respaldada mediante los registros y evidencias del proceso, conforme a lo establecido en el Capítulo XVI y en la Matriz de Control del Proceso (Anexo N°6).

ARTÍCULO 68°: PROCEDIMIENTO DE REDUCCIÓN

El procedimiento de reducción regula las actuaciones destinadas a la disminución del volumen de restos humanos, con el objeto de permitir su reubicación en unidades funerarias de menor capacidad, tales como osarios, nichos u otras estructuras autorizadas, conforme a la normativa vigente.

Este procedimiento constituye un subproceso operativo del proceso general definido en el presente Manual y deberá ejecutarse conforme a la Ficha del Proceso y al Flujo del Proceso establecidos en el Capítulo XII, bajo condiciones de control reforzado, atendida la sensibilidad del manejo de restos humanos y la necesidad de asegurar su correcta identificación y trazabilidad.

La reducción deberá ejecutarse exclusivamente cuando se cumplan los requisitos normativos y sanitarios aplicables, considerando especialmente los plazos, condiciones de exhumación previa y la correcta identificación de los restos humanos.
El procedimiento comprenderá, a lo menos, las siguientes etapas:

- Recepción y formalización del requerimiento;
- Registro de ingreso y revisión inicial;
- Validación documental y verificación de requisitos;
- Verificación de plazos aplicables;
- Obtención de autorizaciones cuando corresponda;
- Identificación de la sepultura y de los restos humanos;
- Citación o información a familiares cuando proceda;
- Autorización del procedimiento;
- Programación y coordinación de la ejecución;
- Verificación previa en terreno;
- Ejecución de la reducción;
- Registro de la actuación y del destino de los restos;
- Cierre administrativo del proceso.

La ejecución del procedimiento deberá asegurar, en todo momento:

- La correcta identificación de los restos humanos;
- La correspondencia entre la sepultura intervenida y los registros administrativos;
- El cumplimiento de las condiciones sanitarias aplicables;

- El registro del destino final de los restos;
- La trazabilidad completa del procedimiento.

Ninguna reducción podrá ejecutarse sin:

- validación previa de antecedentes;
- verificación del cumplimiento de plazos;
- identificación clara de los restos humanos;
- definición del destino final;
- autorización administrativa formal.

El detalle operativo del procedimiento, incluyendo la secuencia de pasos, decisiones, responsables, controles y registros específicos, se encuentra contenido en el Anexo N°4: Procedimiento de Reducción, el cual forma parte integrante del presente Manual y será de aplicación obligatoria.

En cada una de las etapas del procedimiento deberán aplicarse los controles definidos en el Capítulo VIII del presente Manual, conforme a la secuencia establecida en la Ficha del Proceso, los cuales tendrán carácter obligatorio.

En todas las etapas del procedimiento deberá asegurarse la correcta identificación de los restos humanos, debiendo existir correspondencia entre los registros administrativos, la sepultura intervenida y el destino final de los restos, lo cual deberá quedar debidamente documentado.

ARTÍCULO 69°: PROCEDIMIENTO DE TRASLADO

El procedimiento de traslado regula el movimiento de cadáveres o restos humanos desde una unidad funeraria a otra, ya sea dentro del mismo cementerio (traslado interno) o hacia otro recinto autorizado (traslado externo), conforme a la normativa sanitaria, legal y administrativa vigente.

Este procedimiento constituye un subproceso operativo del proceso general definido en el presente Manual y deberá ejecutarse conforme a la Ficha del Proceso y al Flujo del Proceso establecidos en el Capítulo XII, asegurando en todo momento la correcta identificación, control sanitario y trazabilidad de los restos humanos.

El traslado deberá ejecutarse exclusivamente cuando se cumplan los requisitos documentales, sanitarios y administrativos exigibles, y se cuente con las autorizaciones correspondientes según la naturaleza del traslado.

El procedimiento comprenderá, a lo menos, las siguientes etapas:

- Recepción y formalización del requerimiento;
- Registro de ingreso y revisión inicial;
- Validación documental y verificación de requisitos;
- Verificación de autorizaciones sanitarias cuando corresponda;
- Identificación de la unidad funeraria de origen;
- Definición y validación del destino de los restos humanos;
- Autorización del procedimiento;
- Programación y coordinación de la ejecución;
- Verificación previa en terreno;
- Ejecución del traslado;
- Registro de la actuación;
- Cierre administrativo del proceso.

La ejecución del procedimiento deberá asegurar, en todo momento:

- La correcta identificación de los restos humanos;
- La correspondencia entre el origen, el traslado y el destino final;
- El cumplimiento de las condiciones sanitarias aplicables;
- La existencia de autorizaciones válidas cuando corresponda;
- La trazabilidad completa del movimiento realizado;

- El registro íntegro y consistente del procedimiento.

Ningún traslado podrá ejecutarse sin:

- Validación documental previa;
- Identificación clara del origen y destino;
- Autorización administrativa formal;
- Autorización sanitaria cuando corresponda;
- Registro completo del procedimiento.

El detalle operativo del procedimiento, incluyendo la secuencia de pasos, decisiones, responsables, controles y registros específicos, se encuentra contenido en el Anexo N°5: Procedimiento de Traslado, el cual forma parte integrante del presente Manual y será de aplicación obligatoria.

En cada una de las etapas del procedimiento deberán aplicarse los controles definidos en el Capítulo VIII del presente Manual, conforme a la secuencia establecida en la Ficha del Proceso, los cuales tendrán carácter obligatorio.

El procedimiento deberá distinguir entre traslado interno y traslado externo, debiendo en este último caso verificarse obligatoriamente la existencia de autorización sanitaria de la autoridad competente, así como la trazabilidad completa del origen y destino de los restos humanos.

ARTÍCULO 70°: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO

Sin perjuicio de los procedimientos operativos asociados a la inhumación, exhumación, reducción y traslado de restos humanos, el proceso de gestión de servicios de cementerios incorpora procedimientos administrativos que forman parte integrante del sistema de gestión del servicio.

Estos procedimientos tienen por finalidad regular las actividades de carácter administrativo, financiero y documental asociadas a la operación de los cementerios municipales, asegurando su correcta ejecución, control, trazabilidad y coherencia con los servicios prestados.

En particular, comprenden, entre otros:

- Emisión de certificados y documentación oficial;
- Gestión de pagos, ingresos y comprobantes;
- Formalización y control de convenios de pago;
- Administración de derechos de sepultura;
- Asignación y registro de unidades funerarias;
- Gestión de vencimientos y regularización de sepulturas;
- Procedimientos administrativos posteriores a la ejecución de servicios funerarios;
- Atención y gestión de solicitudes administrativas de usuarios.

Estos procedimientos deberán ejecutarse conforme al proceso general definido en el presente Manual, ajustándose a la Ficha del Proceso, a los controles establecidos en el Capítulo VIII, a las normas de trazabilidad y documentación definidas en el Capítulo X y a los principios rectores del proceso.

En todos los casos, se deberá asegurar:

- La correcta correlación entre el servicio prestado y los registros administrativos y financieros asociados;
- La integridad, consistencia y respaldo de la información;
- La aplicación de controles sobre ingresos, derechos y documentación emitida;
- La adecuada identificación del usuario y del servicio asociado;
- La trazabilidad completa de las actuaciones administrativas.

El detalle operativo, secuencia de actividades, responsables, controles y registros asociados a estos procedimientos se encuentra contenido en el Anexo N°7: Procedimientos Administrativos del Servicio, el cual forma parte integrante del presente Manual y será de aplicación obligatoria.

ARTÍCULO 71°: RELACIÓN CON LA FICHA DEL PROCESO

Los procedimientos operativos específicos deberán ejecutarse conforme a la secuencia, decisiones, responsables y controles definidos en la Ficha del Proceso.

Cada procedimiento constituye una aplicación particular del proceso general, debiendo respetar su estructura, etapas y mecanismos de control.

En caso de discrepancia entre un procedimiento específico y la Ficha del Proceso, prevalecerá lo establecido en esta última y en el presente Manual.

ARTÍCULO 72°: CARÁCTER OBLIGATORIO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos operativos específicos tendrán carácter obligatorio para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la ejecución de los servicios de cementerios.

Su incumplimiento, ejecución parcial o realización al margen de lo establecido en el presente Manual constituirá una infracción a las normas de control interno, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que pudieren derivarse.

XIV.GESTIÓN DE CASOS ESPECIALES

ARTÍCULO 73°: CASOS ESPECIALES DEL PROCESO

Se considerarán como casos especiales aquellos que no se ajusten al flujo normal del proceso definido en la Ficha del Proceso.

Entre estos se incluyen, entre otros:

- Restos humanos sin identificación;

- Sepulturas sin registro o con información incompleta;
- Depósitos de restos en tránsito;
- Abandono de sepulturas;
- Vencimiento de plazos de ocupación.

Estos casos deberán ser gestionados conforme a procedimientos definidos, asegurando su validación, registro, trazabilidad y control reforzado.

Asimismo, estos casos deberán ser considerados de riesgo alto, requiriendo una revisión más exhaustiva de antecedentes, validación por la Administración de Cementerios y, cuando corresponda, la adopción de medidas adicionales de control.

La gestión de estos casos deberá asegurar, en todo momento, la correcta identificación de los restos humanos, la coherencia de los registros y el cumplimiento de la normativa vigente, debiendo quedar debidamente documentada cada actuación realizada.

ARTÍCULO 74°: PROCEDIMIENTOS EXTRAORDINARIOS

Se deberán aplicar procedimientos extraordinarios en situaciones de carácter:

- Judicial;
- Sanitario;
- De emergencia.

Estos procedimientos deberán ejecutarse conforme a la normativa vigente y a las instrucciones de la autoridad competente, debiendo quedar debidamente registrados, con trazabilidad completa y respaldo documental suficiente.

XV. INTEGRACIÓN CON PROTOCOLOS COMPLEMENTARIOS

ARTÍCULO 75°: PROTOCOLOS SANITARIOS

El proceso deberá considerar la aplicación de protocolos sanitarios especiales en situaciones que así lo requieran, tales como emergencias sanitarias, manejo de féretros en condiciones especiales u otras situaciones de riesgo.

ARTÍCULO 76°: PROTOCOLO DE INCIDENTES, DENUNCIAS Y EVENTOS CRÍTICOS

Se deberá aplicar un protocolo de denuncia, incidentes y eventos críticos en aquellas situaciones que afecten la correcta ejecución del proceso o impliquen riesgos operativos, sanitarios o administrativos.

Dicho protocolo deberá definir:

- Condiciones de activación;
- Mecanismos de reporte;
- Responsables de gestión;
- Medidas de control y seguimiento.

La activación de estos protocolos no eximirá del cumplimiento de las obligaciones de registro, trazabilidad y control del proceso, salvo instrucción expresa de la autoridad competente.

XVI.REGISTROS Y EVIDENCIAS DEL PROCESO

ARTÍCULO 77°: REGISTROS OBLIGATORIOS

El presente capítulo regula el nivel operativo de los registros y evidencias del proceso, complementando lo establecido en el Capítulo X sobre trazabilidad y documentación, estableciendo los requisitos específicos para su generación, control, resguardo y disponibilidad.

El proceso de gestión de servicios de cementerios deberá contar con registros obligatorios que permitan acreditar su correcta ejecución, asegurar la trazabilidad de las actuaciones realizadas y respaldar las decisiones adoptadas en cada una de sus etapas.

Los registros deberán generarse en forma oportuna, completa y consistente, conforme a la secuencia definida en la Ficha del Proceso, y deberán permitir reconstruir íntegramente el procedimiento ejecutado.

En particular, los registros deberán permitir:

- Identificar el tipo de procedimiento ejecutado;
- Individualizar al fallecido o restos humanos;
- Determinar la unidad funeraria involucrada;
- Identificar a los funcionarios responsables de cada etapa;
- Registrar fechas, decisiones, autorizaciones y resultados del proceso;
- Dejar constancia del destino final de los restos humanos cuando corresponda.

Los registros tendrán carácter obligatorio y deberán mantenerse actualizados en los sistemas o soportes definidos por la Corporación.

ARTÍCULO 78°: EVIDENCIAS DEL PROCESO

Todo procedimiento deberá contar con evidencias suficientes que respalden su ejecución, las cuales deberán ser coherentes con los registros del proceso y encontrarse disponibles para su revisión.

Las evidencias corresponden a los documentos, antecedentes y soportes que permiten acreditar:

- La procedencia del procedimiento;
- La validación de requisitos y autorizaciones;
- La ejecución efectiva del servicio;

- El cumplimiento de los controles definidos;
- El resultado final del proceso.

Estas evidencias podrán consistir en documentos físicos, registros digitales, certificados, autorizaciones, actas, comprobantes u otros medios que permitan verificar la correcta ejecución del procedimiento.

La ausencia de evidencias o su inconsistencia con los registros se considerará una deficiencia del proceso y del sistema de control interno.

ARTÍCULO 79°: TRAZABILIDAD OPERATIVA DEL PROCESO

El proceso deberá asegurar condiciones suficientes de trazabilidad operativa, de manera que sea posible reconstruir de forma íntegra, secuencial y verificable todas sus etapas.
Para estos efectos, se deberá garantizar:

- La correspondencia entre registros, evidencias y actuaciones realizadas;
- La identificación clara de los responsables en cada etapa;
- La vinculación entre autorizaciones, ejecución y resultados;
- La consistencia entre los distintos sistemas o soportes de información utilizados;
- La trazabilidad del destino final de los restos humanos en todos los procedimientos que lo requieran.

La trazabilidad operativa constituye un elemento esencial para la supervisión, control y auditoría del proceso, permitiendo verificar su correcta ejecución y detectar eventuales desviaciones o inconsistencias.

ARTÍCULO 80°: SISTEMAS DE REGISTRO Y SOPORTES DE INFORMACIÓN

Los registros y evidencias del proceso deberán mantenerse en sistemas institucionales, físicos o digitales, que permitan su adecuada gestión, consulta y resguardo.
La Corporación deberá asegurar que dichos sistemas:

- Permitan el registro ordenado y estructurado de la información;

- Faciliten la consulta y recuperación oportuna de antecedentes;
- Aseguren la integridad y consistencia de los datos;
- Permitan la trazabilidad de las modificaciones realizadas;
- Sean utilizados de manera uniforme por las unidades involucradas.

En caso de coexistir registros físicos y digitales, deberá asegurarse su coherencia y concordancia.

ARTÍCULO 81°: RESGUARDO Y CUSTODIA DE LOS REGISTROS Y EVIDENCIAS

Los registros y evidencias del proceso deberán mantenerse bajo condiciones adecuadas de resguardo y custodia, asegurando su:

- Conservación;
- Integridad;
- Confidencialidad;
- Disponibilidad para control posterior.

Se deberán adoptar medidas que prevengan la pérdida, deterioro, alteración o acceso no autorizado a la información.

El acceso a los registros deberá encontrarse restringido a las unidades y funcionarios autorizados, conforme a sus competencias.

ARTÍCULO 82°: DISPONIBILIDAD PARA CONTROL Y AUDITORÍA

Todos los registros y evidencias del proceso deberán mantenerse disponibles para su revisión por parte de las instancias de supervisión y control, internas o externas.

Para estos efectos, la información deberá:

- Encontrarse organizada, completa y actualizada;
- Permitir su consulta oportuna;

- Facilitar la verificación del cumplimiento del proceso;
- Respaldar las decisiones adoptadas en cada etapa.

La disponibilidad de la información constituye un requisito esencial para la fiscalización, auditoría y evaluación del proceso.

ARTÍCULO 83°: CARÁCTER OBLIGATORIO DE LOS REGISTROS Y EVIDENCIAS

El registro, generación, mantenimiento y resguardo de la información del proceso tendrá carácter obligatorio para todas las unidades y funcionarios que intervengan en su ejecución.

Su cumplimiento será exigible en cada una de las etapas del proceso, conforme a lo dispuesto en el presente Manual, en la Ficha del Proceso y en la Matriz de Control del Proceso.

El incumplimiento de estas obligaciones deberá ser informado a la jefatura correspondiente, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que pudieren derivarse.

XVII. CONTROL Y AUDITORÍA DEL PROCESO

ARTÍCULO 84°: CONTROL DEL PROCESO

El proceso de gestión de servicios de cementerios municipales estará sujeto a mecanismos permanentes de control, orientados a verificar su correcta ejecución, el cumplimiento de las disposiciones del presente Manual y la aplicación efectiva de los controles definidos en cada una de sus etapas.

El control del proceso deberá efectuarse de manera sistemática, conforme a la secuencia establecida en la Ficha del Proceso y a los controles definidos en el Capítulo VIII, considerando tanto instancias de supervisión operativa como de revisión administrativa.

Para estos efectos, corresponderá a la Administración de Cementerios:

- Supervisar la ejecución del proceso en todas sus etapas;
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos definidos;
- Controlar la correcta aplicación de los controles establecidos;
- Identificar desviaciones, errores o incumplimientos;
- Adoptar o proponer medidas correctivas cuando corresponda;
- Asegurar la correcta coordinación entre las unidades involucradas.

El control del proceso deberá permitir detectar oportunamente desviaciones respecto de lo establecido, asegurando su corrección y contribuyendo al fortalecimiento del sistema de control interno.

Asimismo, el control deberá considerar la revisión de la coherencia entre la autorización, ejecución, registro y documentación del proceso, así como la verificación de su trazabilidad en todas sus etapas.

El control del proceso constituye una función permanente de la gestión operativa, orientada a asegurar la correcta ejecución, consistencia y cumplimiento del proceso.

ARTÍCULO 85°: AUDITORÍA DEL PROCESO

El proceso de gestión de servicios de cementerios municipales estará sujeto a auditorías internas y a eventuales revisiones por parte de organismos fiscalizadores externos, con el objeto de evaluar su cumplimiento, efectividad y nivel de control.

La auditoría del proceso deberá considerar, a lo menos, la revisión de:

- El cumplimiento de la secuencia definida en la Ficha del Proceso;
- La existencia, validez y suficiencia de las autorizaciones requeridas;
- La coherencia entre la ejecución del procedimiento, los registros administrativos y la documentación de respaldo;
- La correcta aplicación de los controles definidos en cada etapa del proceso;
- La trazabilidad completa de los procedimientos ejecutados;
- El cumplimiento de la normativa sanitaria, legal y administrativa vigente.

Las auditorías podrán efectuarse en forma periódica o selectiva, conforme a criterios de riesgo, considerando la naturaleza del procedimiento, su impacto y las observaciones previas detectadas.

El Departamento de Control Interno será responsable de la ejecución de auditorías internas, debiendo emitir los informes correspondientes, identificar observaciones, formular recomendaciones y proponer medidas de mejora.

Los resultados de las auditorías deberán ser registrados, comunicados a las unidades correspondientes y considerados para efectos de mejora del proceso, actualización del Manual y fortalecimiento del sistema de control interno.

La auditoría del proceso constituye una instancia independiente de evaluación, orientada a verificar el cumplimiento normativo, la efectividad de los controles y la mejora continua del sistema de gestión.

ARTÍCULO 86°: MATRIZ DE CONTROL DEL PROCESO

El proceso de gestión de servicios de cementerios deberá contar con una Matriz de Control del Proceso, la cual tendrá por finalidad sistematizar los controles aplicables a cada una de sus etapas, conforme a la secuencia definida en la Ficha del Proceso.

Dicha matriz constituirá un instrumento de apoyo para la gestión, supervisión, control interno y auditoría del proceso, permitiendo identificar de manera estructurada:

- Las etapas y actividades del proceso;
- Los riesgos asociados a cada etapa;
- Los controles definidos para su mitigación;
- Los responsables de su ejecución y validación;
- Los medios de verificación o evidencias asociadas.

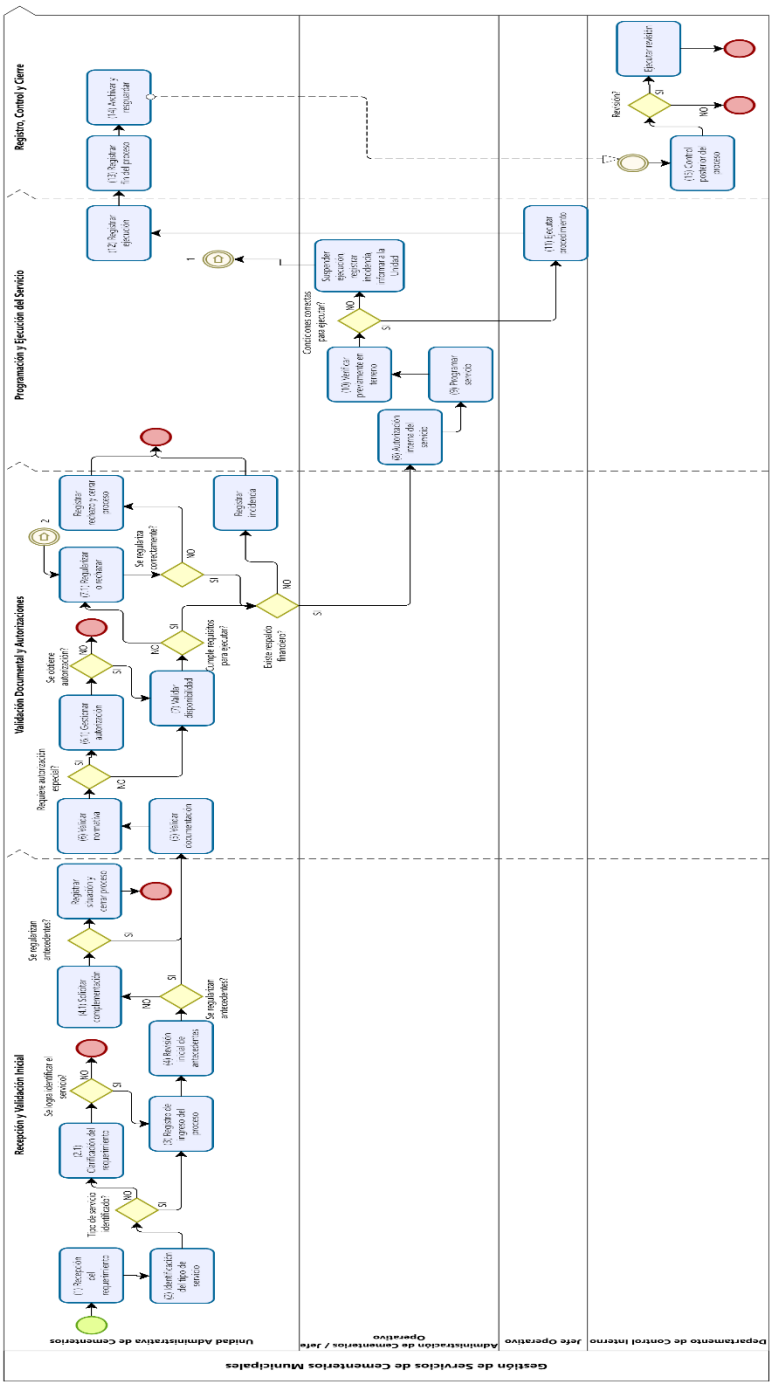
La Matriz de Control del Proceso se encuentra contenida en el Anexo N°6 del presente Manual, formando parte integrante de este instrumento.

Los controles definidos en dicha matriz deberán aplicarse de manera obligatoria en la ejecución de los procedimientos, sin perjuicio de los controles específicos establecidos en cada etapa del proceso y en los procedimientos operativos.

La Matriz de Control deberá mantenerse actualizada en función de las modificaciones del proceso, de los resultados de auditorías internas o externas, y de la identificación de nuevos riesgos o brechas operativas.

Su aplicación será exigible para todas las unidades y funcionarios que intervengan en el proceso, constituyendo un elemento clave para asegurar su correcta ejecución, trazabilidad y control.

ANEXO N° 1 "FLUJO DEL PROCESO"



ANEXO N° 2 “PROCEDIMIENTO DE INHUMACIÓN”

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia operativa, responsabilidades, decisiones y controles necesarios para la correcta ejecución del procedimiento de inhumación, asegurando su cumplimiento normativo, trazabilidad y adecuada ejecución en terreno.

2. ALCANCE

Aplica a todas las inhumaciones realizadas en los Cementerios Municipales de la Corporación, desde la recepción del requerimiento hasta el cierre del proceso.

3. SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

ETAPA 1: RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Paso 1: Recepción de la solicitud

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Recepcionar solicitud
  - Identificar solicitante
  - Identificar fallecido
  - Identificar tipo de servicio

Decisión 1: ¿Se identifica el servicio?

- SI: Paso 2
- NO: solicitar aclaración

ETAPA 2: REGISTRO Y REVISIÓN INICIAL

Paso 2: Registro del requerimiento

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Registrar en sistema

- Asignar ID
- Crear expediente

Paso 3: Revisión preliminar

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Verificar antecedentes básicos

Decisión 2: ¿Antecedentes completos?

- SI: Paso 4
- NO: regularización

ETAPA 3: VALIDACIÓN DOCUMENTAL Y SANITARIA

Paso 4: Validación documental

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Validar autenticidad
  - Validar solicitante

Paso 5: Validación sanitaria

- Responsable: Unidad Administrativa / Administración
  - Verificar cumplimiento normativo

Decisión 3: ¿Cumple requisitos?

- SI: Paso 6
- NO: rechazo o regularización

ETAPA 4: ASIGNACIÓN DE SEPULTURA

Paso 6: Verificación de sepultura

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Validar disponibilidad
  - Confirmar ubicación

Decisión 4: ¿Disponible?

- SI: Paso 7
- NO: alternativa

ETAPA 5: AUTORIZACIÓN

Paso 7: Autorización formal

- Responsable: Administración de Cementerios
  - Autorizar servicio
  - Registrar autorización

Decisión 5: ¿Autorizado?

- SI: Paso 8
- NO: cierre

ETAPA 6: PROGRAMACIÓN

Paso 8: Programación del servicio

- Responsable: Administración / Unidad Administrativa
  - Definir fecha y hora
  - Coordinar ejecución

ETAPA 7: VERIFICACIÓN PREVIA

Paso 9: Verificación en terreno

- Responsable: Personal Operativo
  - Confirmar identidad
  - Verificar sepultura

Decisión 6: ¿Condiciones correctas?

- SI: Paso 10
- NO: suspender

ETAPA 8: EJECUCIÓN

Paso 10: Ejecución de la inhumación

- Responsable: Personal Operativo
  - Ejecutar conforme normativa

- Asegurar correcta ubicación

ETAPA 9: REGISTRO

Paso 11: Registro del procedimiento

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Registrar datos completos

ETAPA 10: CIERRE

Paso 12: Cierre del proceso

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Validar consistencia
  - Archivar

Decisión final: ¿Proceso completo?

- SI: cierre
- NO: regularizar

ANEXO N° 3 "PROCEDIMIENTO DE EXHUMACIÓN"

1. OBJETIVO

Regular la ejecución del procedimiento de exhumación, asegurando el cumplimiento de la normativa sanitaria, la correcta identificación de los restos humanos, el control de su destino y la trazabilidad completa del proceso.

2. ALCANCE

Aplica a toda exhumación realizada en los Cementerios Municipales, incluyendo aquellas de carácter:

- Sanitario
- Administrativo
- Judicial
- Solicitadas por particulares

3. SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

ETAPA 1: RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Paso 1: Recepción de la solicitud

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Recepcionar solicitud formal
  - Identificar solicitante
  - Identificar sepultura y fallecido

Decisión 1: ¿Se identifica claramente el requerimiento?

- SI: continuar
- NO: solicitar aclaración

ETAPA 2: REGISTRO Y REVISIÓN INICIAL

Paso 2: Registro del requerimiento

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Registrar en sistema
  - Asignar identificador
  - Generar expediente

Paso 3: Revisión preliminar

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Verificar antecedentes básicos
  - Identificar tipo de exhumación

Decisión 2: ¿Antecedentes mínimos completos?

- SI: continuar
- NO: solicitar regularización

ETAPA 3: VALIDACIÓN DOCUMENTAL Y SANITARIA

Paso 4: Validación documental

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Validar documentación
  - Validar legitimación del solicitante

Paso 5: Verificación de plazo sanitario

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Verificar cumplimiento del plazo mínimo exigido

Decisión 3: ¿Cumple plazo sanitario?

- SI: continuar
- NO: rechazo del procedimiento

ETAPA 4: AUTORIZACIONES

Paso 6: Gestión de autorizaciones

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Obtener autorización sanitaria cuando corresponda
  - Obtener autorización judicial si aplica

Decisión 4: ¿Cuenta con autorizaciones válidas?

- SI: continuar
- NO: suspender proceso

ETAPA 5: VERIFICACIÓN DE SEPULTURA Y DESTINO

Paso 7: Identificación de sepultura

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Verificar ubicación exacta
  - Validar registros

Paso 8: Definición del destino de los restos

- Responsable: Unidad Administrativa / Administración
  - Determinar destino (reducción, traslado, etc.)

Decisión 5: ¿Destino definido y autorizado?

- SI: continuar
- NO: no ejecutar

ETAPA 6: AUTORIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Paso 9: Autorización administrativa

- Responsable: Administración de Cementerios
  - Autorizar ejecución
  - Registrar autorización

ETAPA 7: PROGRAMACIÓN

Paso 10: Programación del servicio

- Responsable: Administración / Unidad Administrativa
  - Definir fecha y condiciones

- Coordinar ejecución

ETAPA 8: VERIFICACIÓN PREVIA EN TERRENO

Paso 11: Verificación previa

- Responsable: Personal Operativo
  - Confirmar sepultura
  - Validar condiciones

Decisión 6: ¿Condiciones adecuadas?

- SI: ejecutar
- NO: suspender

ETAPA 9: EJECUCIÓN

Paso 12: Ejecución de exhumación

- Responsable: Personal Operativo
  - Ejecutar conforme normativa sanitaria
  - Resguardar identificación de restos

ETAPA 10: REGISTRO

Paso 13: Registro del procedimiento

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Registrar actuación completa
  - Registrar destino de restos

ETAPA 11: CIERRE

Paso 14: Cierre del proceso

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Validar consistencia
  - Archivar

Decisión final: ¿Proceso completo?

- SI: cierre definitivo
- NO: regularizar

ANEXO N° 4 “PROCEDIMIENTO DE REDUCCIÓN”

1. OBJETIVO

Regular la ejecución del procedimiento de reducción de restos humanos, asegurando su correcta identificación, manipulación, reubicación y registro, conforme a la normativa vigente y a los principios de trazabilidad y control.

2. ALCANCE

Aplica a toda reducción de restos humanos realizada en los Cementerios Municipales, cualquiera sea su causa (administrativa, operativa o a solicitud de particulares).

3. SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

ETAPA 1: RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Paso 1: Recepción de la solicitud

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Recepcionar solicitud formal
  - Identificar solicitante
  - Identificar sepultura y restos

Decisión 1: ¿Se identifica claramente el requerimiento?

- SI: continuar
- NO: solicitar aclaración

ETAPA 2: REGISTRO Y REVISIÓN INICIAL

Paso 2: Registro del requerimiento

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Registrar en sistema
  - Asignar identificador

- Generar expediente

Paso 3: Revisión preliminar

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Verificar antecedentes básicos

Decisión 2: ¿Antecedentes completos?

- SI: continuar
- NO: regularización

ETAPA 3: VALIDACIÓN DOCUMENTAL Y PLAZOS

Paso 4: Validación documental

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Validar documentación
  - Validar legitimación

Paso 5: Verificación de plazos

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Verificar cumplimiento de plazo mínimo para reducción

Decisión 3: ¿Cumple requisitos y plazos?

- SI: continuar
- NO: rechazo o suspensión

ETAPA 4: IDENTIFICACIÓN Y DESTINO

Paso 6: Identificación de restos

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Verificar correspondencia sepultura–registro

Paso 7: Definición del destino de restos

- Responsable: Unidad Administrativa / Administración
  - Determinar osario u otro destino

Decisión 4: ¿Destino definido y autorizado?

- SI: continuar
- NO: no ejecutar

ETAPA 5: CITACIÓN (CUANDO CORRESPONDA)

Paso 8: Citación o aviso a familiares

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Notificar cuando corresponda según normativa o reglamento

ETAPA 6: AUTORIZACIÓN

Paso 9: Autorización del procedimiento

- Responsable: Administración de Cementerios
  - Autorizar formalmente
  - Registrar

ETAPA 7: PROGRAMACIÓN

Paso 10: Programación

- Responsable: Administración / Unidad Administrativa
  - Coordinar ejecución

ETAPA 8: VERIFICACIÓN PREVIA

Paso 11: Verificación en terreno

- Responsable: Personal Operativo
  - Confirmar sepultura
  - Verificar condiciones

Decisión 5: ¿Condiciones adecuadas?

- SI: ejecutar
- NO: suspender

ETAPA 9: EJECUCIÓN

Paso 12: Ejecución de la reducción

- Responsable: Personal Operativo
  - Ejecutar reducción
  - Resguardar identificación

ETAPA 10: REGISTRO

Paso 13: Registro del procedimiento

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Registrar reducción
  - Registrar destino final

ETAPA 11: CIERRE

Paso 14: Cierre del proceso

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Validar consistencia
  - Archivar

Decisión final: ¿Proceso completo?

- SI: cierre
- NO: regularizar

ANEXO N° 5 “PROCEDIMIENTO DE TRASLADO”

1. OBJETIVO

Regular la ejecución del procedimiento de traslado de cadáveres o restos humanos, asegurando su correcta identificación, control sanitario, trazabilidad y registro, conforme a la normativa vigente.

2. ALCANCE

Aplica a todos los traslados realizados en los Cementerios Municipales, distinguiendo:

- Traslado interno (dentro del mismo cementerio)
- Traslado externo (hacia otro cementerio u otro destino autorizado)

3. SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

ETAPA 1: RECEPCIÓN DEL REQUERIMIENTO

Paso 1: Recepción de la solicitud

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Recepcionar solicitud formal
  - Identificar solicitante
  - Identificar restos y sepultura de origen

Decisión 1: ¿Se identifica claramente el traslado?

- SI: continuar
- NO: solicitar aclaración

ETAPA 2: REGISTRO Y REVISIÓN INICIAL

Paso 2: Registro del requerimiento

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Registrar en sistema

- Asignar identificador
- Generar expediente

Paso 3: Revisión preliminar

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Verificar antecedentes básicos

Decisión 2: ¿Antecedentes completos?

- SI: continuar
- NO: regularización

ETAPA 3: VALIDACIÓN DOCUMENTAL Y PLAZOS

Paso 4: Validación documental

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Validar documentación
  - Validar legitimación del solicitante

Paso 5: Validación sanitaria (si aplica)

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Verificar necesidad de autorización sanitaria

Decisión 3: ¿Requiere autorización sanitaria?

- SI: gestionar autorización
- NO: continuar

ETAPA 4: IDENTIFICACIÓN Y DESTINO

Paso 6: Identificación de origen

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Verificar sepultura de origen

Paso 7: Definición de destino

- Responsable: Unidad Administrativa / Administración

- Validar destino autorizado

Decisión 4: ¿Destino válido?

- SI: continuar
- NO: no ejecutar

ETAPA 5: AUTORIZACIÓN

Paso 8: Autorización del procedimiento

- Responsable: Administración de Cementerios
  - Autorizar traslado
  - Registrar autorización

ETAPA 6: PROGRAMACIÓN

Paso 9: Programación del traslado

Responsable: Administración / Unidad Administrativa

- Coordinar ejecución

ETAPA 7: VERIFICACIÓN PREVIA

Paso 10: Verificación en terreno

- Responsable: Personal Operativo
  - Confirmar identidad
  - Validar origen

Decisión 5: ¿Condiciones adecuadas?

- SI: ejecutar
- NO: suspender

ETAPA 8: EJECUCIÓN

Paso 11: Ejecución del traslado

- Responsable: Personal Operativo

- Ejecutar traslado
- Mantener identificación

ETAPA 9: REGISTRO

Paso 12: Registro del procedimiento

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Registrar origen y destino
  - Registrar responsables

ETAPA 10: CIERRE

Paso 13: Cierre del proceso

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Validar consistencia
  - Archivar

Decisión final: ¿Proceso completo?

- SI: cierre
- NO: regularizar

ANEXO N° 6 “MATRIZ DE CONTROL DEL PROCESO”

1. OBJETIVO

Establecer un instrumento estructurado que permita identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados al proceso de gestión de servicios de cementerios, asegurando la correcta aplicación de controles en cada etapa del proceso.

2. ALCANCE

Aplica a todas las etapas del proceso general y a los procedimientos operativos de:

- Inhumación
- Exhumación
- Reducción
- Traslado

3. MATRIZ DE CONTROL

ETAPA DEL PROCESO	PASO	RIESGO IDENTIFICADO	CONTROL DEFINIDO	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Recepción	Recepción de solicitud	Error en identificación del servicio	Validación inicial del requerimiento	Unidad Administrativa	Registro de ingreso
Registro	Registro en sistema	Omisión de registro	Registro obligatorio con ID único	Unidad Administrativa	Sistema / libro
Revisión inicial	Revisión antecedentes	Antecedentes incompletos	Check de antecedentes mínimos	Unidad Administrativa	Checklist / expediente
Validación documental	Validación de documentos	Documentación falsa o incompleta	Verificación de autenticidad y coherencia	Unidad Administrativa	Documentos validados
Validación sanitaria	Cumplimiento normativo	Incumplimiento sanitario	Validación de requisitos sanitarios	Unidad Administrativa	Registro de validación

ETAPA DEL PROCESO	PASO	RIESGO IDENTIFICADO	CONTROL DEFINIDO	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Plazos (exhumación/reducción)	Verificación de plazos	Exhumación fuera de plazo	Control de fecha de inhumación	Unidad Administrativa	Registro histórico
Autorizaciones	Gestión de autorizaciones	Ejecución sin autorización	Verificación obligatoria previa	Unidad Administrativa / Administración	Autorización registrada
Identificación	Identificación de restos	Error de identidad	Verificación cruzada registro–terreno	Unidad Administrativa / Operativo	Registro + verificación
Asignación	Asignación de sepultura	Uso incorrecto de unidad	Validación de disponibilidad y titularidad	Unidad Administrativa	Registro de sepultura
Programación	Programación del servicio	Descoordinación operativa	Programación formal registrada	Administración	Registro de programación
Verificación previa	Verificación en terreno	Error en identidad, sepultura o condiciones de ejecución	Verificación en terreno de identidad, unidad funeraria y condiciones sanitarias, con facultad de suspensión	Jefe Operativo / Personal Operativo	Registro de Ejecución
Ejecución	Ejecución del servicio	Error en ejecución	Supervisión y cumplimiento de procedimiento	Personal Operativo	Registro de ejecución
Traslado	Movimiento de restos	Pérdida de trazabilidad	Registro de origen y destino	Unidad Administrativa	Registro de traslado
Reducción	Manejo de restos	Pérdida de identificación	Identificación previa obligatoria	Unidad Administrativa / Operativo	Registro de reducción
Registro final	Registro del proceso	Inconsistencia de información	Validación de registros	Unidad Administrativa	Sistema actualizado

ETAPA DEL PROCESO	PASO	RIESGO IDENTIFICADO	CONTROL DEFINIDO	RESPONSABLE	EVIDENCIA
Cierre	Cierre administrativo	Cierre sin respaldo	Verificación de completitud	Unidad Administrativa	Expediente completo
Trazabilidad	Todo el proceso	Pérdida de trazabilidad	Registro continuo obligatorio	Todas las unidades	Sistema / documentación
Autorización del servicio	Autorización interna	Ejecución de servicios sin respaldo financiero / pérdida de ingresos	Verificación obligatoria de comprobante de ingreso o documento de financiamiento previo a la autorización	Unidad Administrativa	Comprobante de ingreso / registro en sistema / respaldo documental

4. APLICACIÓN

La presente matriz deberá ser utilizada como herramienta de apoyo para:

- La ejecución del proceso;
- La supervisión operativa;
- La revisión de cumplimiento;
- La auditoría interna y externa.

5. ACTUALIZACIÓN

La matriz deberá actualizarse en caso de:

- Modificaciones al proceso;
- Incorporación de nuevos controles;
- Observaciones de auditoría;
- Detección de nuevos riesgos.

ANEXO N° 7 “PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL SERVICIO”

1. OBJETIVO

Establecer un marco procedimental formal, estandarizado y controlado para la ejecución de los procedimientos administrativos asociados a la gestión de los Cementerios Municipales de la Corporación Municipal Gabriel González Videla, asegurando su correcta aplicación, registro, control y trazabilidad.

Este anexo tiene por finalidad regular las actividades administrativas, financieras y documentales que sustentan la operación del servicio, garantizando la coherencia entre los servicios funerarios prestados, los derechos asociados, los ingresos percibidos y la documentación emitida.

Asimismo, busca fortalecer los mecanismos de control interno, prevenir inconsistencias en la gestión administrativa, resguardar la integridad de la información y asegurar la disponibilidad de antecedentes para efectos de supervisión, auditoría y fiscalización.

2. ALCANCE

El presente anexo será aplicable a todos los procedimientos administrativos vinculados a la gestión de los Cementerios Municipales, desde la recepción de solicitudes o requerimientos administrativos hasta su ejecución, registro, cierre y archivo.

Comprende todas las actuaciones administrativas que se desarrollan en forma complementaria a los procedimientos operativos del servicio, incluyendo aquellas que implican la generación de derechos, la gestión de ingresos, la emisión de documentación oficial y la administración de unidades funerarias.

Su aplicación será obligatoria para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la gestión administrativa del servicio, en particular la Unidad Administrativa de Cementerios, la Administración de Cementerios y las unidades de apoyo financiero, debiendo ejecutarse en concordancia con el proceso general definido en el Manual, la Ficha del Proceso, los controles establecidos y las normas de trazabilidad institucional.

3. PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

El presente anexo regula el conjunto de procedimientos administrativos que permiten dar soporte a la operación del servicio de cementerios, asegurando la correcta gestión de los aspectos documentales, financieros y de control asociados a los servicios prestados.

Estos procedimientos constituyen un componente esencial del proceso, en cuanto permiten formalizar las actuaciones, respaldar jurídicamente los servicios, registrar los derechos y obligaciones asociados y asegurar la trazabilidad completa de la gestión.

En particular, se incluyen los siguientes procedimientos:

- Emisión de certificados y documentación oficial asociada a sepulturas, restos humanos y servicios prestados;
- Gestión de pagos e ingresos, incluyendo la emisión de comprobantes, registro financiero y conciliación de información;
- Formalización, control y seguimiento de convenios de pago suscritos con usuarios;
- Administración de derechos de sepultura, incluyendo su asignación, control de vigencia y actualización de registros;
- Asignación, registro y control de unidades funerarias (nichos, sepulturas, mausoleos, osarios);
- Gestión de vencimientos, abandono y regularización de sepulturas;
- Procedimientos administrativos posteriores a la ejecución de servicios funerarios, tales como actualizaciones de registro, cambios de titularidad u otras actuaciones;

- Atención y resolución de solicitudes administrativas de usuarios relacionadas con el servicio.

Todos estos procedimientos deberán ejecutarse conforme al proceso general definido en el Manual, integrándose con los subprocesos operativos y ajustándose a los controles, requisitos documentales, validaciones y registros establecidos, asegurando en todo momento la consistencia entre la operación del servicio y su respaldo administrativo.

4. FLUJO GENERAL ADMINISTRATIVO

Paso 1: Recepción de la solicitud

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Recepcionar solicitud o requerimiento administrativo
  - Identificar al solicitante
  - Determinar el tipo de trámite requerido
  - Registrar fecha, hora y funcionario receptor

Paso 2: Validación de antecedentes

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Revisar documentación presentada
  - Verificar identidad y legitimación del solicitante
  - Contrastar con registros existentes

Decisión 1: ¿Cumple requisitos?

- SI: continuar
- NO: solicitar regularización o cerrar el proceso.

Paso 3: Determinación del trámite

- Responsable: Unidad Administrativa
  - Clasificar el tipo de procedimiento administrativo

- Definir requisitos específicos aplicables
- Asociar el trámite a un proceso existente (si corresponde)

Paso 4: Validación financiera (si aplica)

- Responsable: Unidad Administrativa + DAF
  - Verificar pagos asociados
  - Revisar deudas o morosidades
  - Validar vigencia de derechos

Decisión 2: ¿Situación regular?

- NO: Regularizar / convenio
- SI: Continuar