CORPORACION MUNICIPAL
Gabriel González Videla
La Serena



MANUAL DE CONTROL, TRAZABILIDAD Y RESGUARDO DE INFORMACIÓN

CEMENTERIOS MUNICIPALES
AUDITORÍA GENERAL

2026

MANUAL DE CONTROL, TRAZABILIDAD Y RESGUARDO DE INFORMACIÓN

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

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. OBJETO, ALCANCE Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE CONTROL 9

IV. DEFINICIONES.....14

V. PRINCIPIOS RECTORES DEL SISTEMA DE CONTROL 18

VI. RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA DE CONTROL 20

VII. CONTROL DE REGISTROS Y DOCUMENTACIÓN.....24

VIII. TRAZABILIDAD DE RESTOS HUMANOS Y ACTUACIONES CRÍTICAS.....31

IX. CONTROL DE INGRESOS Y CONCILIACIÓN 36

X. RESGUARDO, DIGITALIZACIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 40

XI. GESTIÓN DE RIESGOS.....44

XII. SUPERVISIÓN, CONTROL Y AUDITORÍA DEL SISTEMA.....48

XIII. VIGENCIA, ACTUALIZACIÓN E INSTRUMENTOS COMPLEMENTARIOS 53

ANEXO N° 1 “MATRIZ CONTROL DEL PROCESO” .....

ANEXO N° 2 “MATRIZ DE RIESGOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN”.....

ANEXO N° 3 “CHECKLIST DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL, TRAZABILIDAD Y RESGUARDO DE INFORMACIÓN”.....

ANEXO N° 4 “ACTA DE OBSERVACIONES, DESVIACIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS” .....

I. INTRODUCCIÓN

La administración de los Cementerios Municipales constituye una función pública de carácter sanitario, administrativo, documental y financiero, cuyo ejercicio exige un manejo riguroso de información sensible, registros críticos y evidencias asociadas a los servicios funerarios.

La correcta gestión de esta información resulta esencial para garantizar la trazabilidad de restos humanos, la integridad de los registros, la consistencia de los ingresos, la adecuada custodia documental y la disponibilidad de antecedentes para fines de supervisión, fiscalización y auditoría.

Las observaciones derivadas de procesos de auditoría han evidenciado brechas relevantes en materias de resguardo documental, trazabilidad, control de ingresos, identificación de restos, conciliación de información y disponibilidad de evidencia, lo que hace necesario establecer un sistema formal, estructurado y obligatorio de control de la información.

En este contexto, el presente Manual regula el sistema institucional de control, trazabilidad y resguardo de información de los Cementerios Municipales, definiendo principios, responsabilidades, controles, procedimientos y mecanismos de supervisión orientados a fortalecer el control interno y asegurar una gestión íntegra, verificable y auditable.

ARTÍCULO 1°: OBJETIVO

El presente Manual tiene por objetivo establecer el marco normativo, técnico y operativo del sistema de control interno aplicable a la gestión de la información en los Cementerios Municipales de la Corporación Municipal Gabriel González Videla, regulando los mecanismos de registro, trazabilidad, resguardo, custodia, digitalización, respaldo,

conciliación y disponibilidad de los antecedentes generados en el ejercicio de sus funciones.

En particular, este Manual tiene por finalidad:

- Asegurar la integridad, consistencia y confiabilidad de la información, garantizando que los registros reflejen fielmente las actuaciones realizadas y se encuentren debidamente respaldados.
- Garantizar la trazabilidad completa de los procesos, permitiendo reconstruir en forma íntegra, secuencial y verificable las actuaciones vinculadas a restos humanos, sepulturas, servicios funerarios, movimientos y decisiones administrativas.
- Regular el resguardo y custodia de la documentación, estableciendo condiciones de conservación, acceso controlado, protección de la información sensible y prevención de pérdidas, deterioros o accesos indebidos.
- Establecer mecanismos de control sobre los registros financieros, asegurando la correcta emisión de comprobantes, la rendición de ingresos, la conciliación de información y la consistencia entre los distintos sistemas y soportes institucionales.
- Definir estándares para la digitalización y respaldo de la información, asegurando su disponibilidad, recuperación y utilización para fines operativos, administrativos, de control interno y auditoría.
- Fortalecer el sistema de control interno institucional, mediante la incorporación de procedimientos, controles y responsabilidades que permitan detectar, prevenir y corregir desviaciones, inconsistencias o deficiencias en la gestión de la información.
- Asegurar la disponibilidad de evidencia suficiente y pertinente, para efectos de supervisión, fiscalización, auditoría y responsabilidad funcionaria, conforme a la normativa vigente.

Las disposiciones del presente Manual constituyen un estándar obligatorio de control y gestión de la información, complementario al Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos, y deberán ser observadas en todas las actuaciones que generen, utilicen o resguarden información en el ámbito de los Cementerios Municipales.

ARTÍCULO 2°: ALCANCE

El presente Manual será aplicable a la totalidad de los registros, antecedentes, documentos, sistemas y evidencias generadas, utilizadas o conservadas en el marco de la gestión operativa, administrativa y financiera de los Cementerios Municipales de la Corporación Municipal Gabriel González Videla.

Su alcance comprende, a lo menos, los siguientes ámbitos:

Ámbito registral:

Todos los libros oficiales, registros administrativos, bases de datos y sistemas de información en los cuales se consigne información relativa a servicios funerarios, sepulturas, restos humanos, movimientos, actuaciones y decisiones.

Ámbito documental:

Toda la documentación sustentatoria de los procesos, incluyendo solicitudes, autorizaciones, certificados, comprobantes de ingreso, actas, expedientes, respaldos físicos y digitales, así como su archivo, custodia, clasificación y conservación.

Ámbito de trazabilidad:

Los registros y mecanismos que permiten reconstruir íntegramente las actuaciones vinculadas a cadáveres, restos humanos, sepulturas, osarios, depósitos en tránsito, exhumaciones, reducciones, traslados y demás operaciones críticas del servicio.

Ámbito financiero y de ingresos:

Los comprobantes, registros, rendiciones, arqueos, conciliaciones y demás antecedentes asociados a la percepción, registro, control y validación de los ingresos generados por los servicios del cementerio.

Ámbito de resguardo y respaldo de información:
Los procesos de custodia, protección, digitalización, respaldo y conservación de la información institucional, incluyendo registros históricos y documentación crítica.

Ámbito de control y supervisión:
Las actividades de verificación, revisión, control interno, auditoría, regularización de observaciones y disponibilidad de información para fiscalización.

Las disposiciones del presente Manual serán obligatorias para todas las unidades y funcionarios que intervengan en cualquiera de las etapas de generación, registro, validación, custodia, uso, control o supervisión de la información señalada, debiendo aplicarse en forma complementaria al Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos y a la normativa institucional vigente.

II. BASE LEGAL Y NORMATIVA

ARTÍCULO 3°: MARCO LEGAL
El presente Manual se fundamenta en las siguientes disposiciones legales, reglamentarias y administrativas, las cuales regulan la gestión de cementerios, el control de la información, la administración de recursos públicos y el resguardo documental:

- DFL N° 725, de 1967, del Ministerio de Salud (Código Sanitario): regula materias sanitarias aplicables a cadáveres, cementerios y condiciones de higiene.

- D.S. N° 357, de 1970, del Ministerio de Salud (Reglamento General de Cementerios): establece normas sobre instalación, funcionamiento, inhumaciones, exhumaciones, traslados y control sanitario de cementerios.
- D.L. N° 3.063, de 1979, sobre Rentas Municipales: regula la percepción de derechos por servicios municipales.
- Ley N° 18.695, de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades: establece la función municipal en la administración de cementerios.
- Ley N° 19.880, de 2003: regula los procedimientos administrativos y la formalidad de los actos.
- Ley N° 19.628, de 1999: regula la protección de datos personales.
- Ley N° 20.285, de 2008: regula el acceso a la información pública.
- Resolución Exenta N° 1.962, de 2022, de la Contraloría General de la República: establece normas de control interno y resguardo de información.
- Normativa sanitaria vigente del Ministerio de Salud y SEREMI competente.
- Reglamento Interno de Cementerios Municipales (vigente).
- Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos (2026).
- Informe de Auditoría N° CII45887-013 y respuesta institucional (2024–2025).

Las disposiciones precedentes establecen el marco regulatorio aplicable al control de la información, la trazabilidad de las actuaciones, el resguardo documental y la gestión administrativa y financiera de los Cementerios Municipales de la Corporación Municipal Gabriel González Videla.

ARTÍCULO 4°: CARÁCTER NORMATIVO Y SUPLETORIEDAD

Las disposiciones del presente Manual tendrán carácter obligatorio para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la gestión, registro, control, custodia, resguardo y utilización de la información asociada a los Cementerios Municipales de la Corporación Municipal Gabriel González Videla.

En todo lo no previsto expresamente en este instrumento, se aplicarán de manera supletoria las normas legales, reglamentarias e institucionales señaladas en el artículo precedente, así como las instrucciones, criterios y directrices emitidas por la autoridad sanitaria competente, la Contraloría General de la República y las unidades técnicas y administrativas de la Corporación.

El presente Manual deberá interpretarse y aplicarse en concordancia con el Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos de Cementerios Municipales y con el resto de la normativa institucional vigente, asegurando la coherencia del sistema de control interno y la adecuada gestión de la información.

III. OBJETO, ALCANCE Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE CONTROL

ARTÍCULO 5°: NATURALEZA DEL SISTEMA DE CONTROL

El sistema de control, trazabilidad y resguardo de información de los Cementerios Municipales constituye un conjunto integrado y sistemático de normas, procedimientos, controles, registros y responsabilidades, orientado a asegurar la integridad, consistencia, disponibilidad y verificabilidad de la información generada en la gestión del servicio.

Este sistema tiene carácter transversal, permanente y obligatorio, aplicándose a todas las etapas de los procesos administrativos, operativos y financieros, así como a todos los soportes de información, ya sean físicos o digitales.

Su implementación forma parte del sistema de control interno institucional y constituye un elemento esencial para la adecuada gestión, supervisión y fiscalización de los Cementerios Municipales.

ARTÍCULO 6°: OBJETO DEL SISTEMA DE CONTROL

El sistema regulado en el presente Manual tiene por objeto establecer un marco estructurado de control sobre la información institucional, que permita:

- Asegurar la correcta generación, registro y validación de la información.
- Garantizar la trazabilidad completa de las actuaciones vinculadas a restos humanos, sepulturas y servicios funerarios.
- Regular el resguardo, custodia, conservación y disponibilidad de los registros y documentos.
- Establecer mecanismos de control sobre los ingresos y su correspondiente respaldo.
- Facilitar la verificación, supervisión y auditoría de los procesos mediante evidencia suficiente y pertinente.
- Prevenir, detectar y corregir errores, inconsistencias, omisiones y debilidades de control.

ARTÍCULO 7°: ALCANCE DEL SISTEMA DE CONTROL

El sistema de control se aplicará a la totalidad de los procesos, actuaciones, registros y soportes de información vinculados a la gestión de los Cementerios Municipales, cualquiera sea su naturaleza, origen o formato.

Comprenderá, entre otros:

- Registros administrativos, operativos y financieros.
- Documentación sustentatoria de los procedimientos.
- Libros oficiales y expedientes.
- Sistemas informáticos y bases de datos.
- Información histórica y documental.
- Evidencias generadas en la ejecución de los procesos.

Será aplicable a todas las unidades y funcionarios que intervengan en la generación, registro, validación, custodia, control o supervisión de dicha información.

ARTÍCULO 8°: ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE CONTROL

El sistema de control se organiza sobre la base de componentes interrelacionados que permiten asegurar un control integral de la información:

- Control de registros y documentación: orientado a asegurar la existencia, integridad, consistencia y respaldo de la información.
- Trazabilidad de actuaciones y restos humanos: orientado a permitir la reconstrucción completa, secuencial y verificable de los procesos y movimientos.
- Resguardo, custodia y respaldo de información: orientado a proteger la documentación y garantizar su conservación y disponibilidad.
- Control de ingresos y conciliación: orientado a asegurar la correcta percepción, registro, clasificación y validación de los ingresos.
- Control de sepulturas, osarios y vencimientos: orientado a mantener la coherencia entre registros, situación en terreno y estado administrativo.
- Gestión de riesgos y desviaciones: orientado a identificar, registrar y corregir debilidades de control.
- Supervisión y auditoría: orientado a verificar el cumplimiento del sistema y promover su mejora continua.

Estos componentes operan de manera coordinada, permitiendo una gestión controlada, consistente y auditable de la información.

ARTÍCULO 8 BIS: MATRIZ NORMATIVA Y DE CONTROL DEL PROCESO

Para cada tipo de actuación crítica del proceso —incluyendo inhumación, exhumación, reducción, traslado, regularización, rechazo, cierre, entre otras— deberá existir una matriz normativa y de control que identifique, de manera estructurada y verificable:

- Los requisitos sanitarios aplicables;
- Los requisitos administrativos y documentales;
- Los controles obligatorios del proceso;
- Los registros y evidencias exigidas.

Esta matriz deberá encontrarse vinculada a la Ficha del Proceso, a los procedimientos específicos y a los registros del sistema, permitiendo asegurar la correcta aplicación de la normativa, la estandarización operativa y la trazabilidad del cumplimiento en cada etapa del proceso.

Su utilización será obligatoria en la ejecución del proceso, debiendo ser aplicada como instrumento de verificación previa, concurrente y posterior en cada actuación, no pudiendo ejecutarse ni validarse procedimientos sin la aplicación de los controles definidos en dicha matriz.

ARTÍCULO 9°: RELACIÓN CON EL MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

El sistema de control establecido en el presente Manual se aplica sobre la información generada en los procesos definidos en el Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos de Cementerios Municipales.

En consecuencia, todas las actuaciones, registros, documentos y evidencias derivados de dichos procesos deberán cumplir con los estándares de control, trazabilidad, resguardo y verificación establecidos en el presente instrumento.

Ambos manuales se complementan funcionalmente, correspondiendo al Manual General la regulación del proceso y su ejecución, y al presente Manual la regulación del control de la información asociada a dicho proceso.

El presente Manual se aplicará de manera operativa y vinculante sobre cada una de las etapas del proceso definidas en el Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos, debiendo existir correspondencia directa entre los pasos de la Ficha del Proceso, los registros generados, los controles aplicados y las evidencias exigidas.

En consecuencia, ninguna actuación podrá considerarse ejecutada, válida o cerrada si no cuenta con los registros, respaldos y controles definidos en el presente Manual.

La aplicación del presente Manual deberá materializarse operativamente en cada etapa del proceso definido en la Ficha del Proceso del Manual General, debiendo existir correspondencia explícita entre:

- El paso del proceso,
- El registro generado,
- El control aplicado,
- Y la evidencia exigida.

Esta correspondencia deberá verificarse mediante la Matriz de Control del Proceso y los instrumentos de supervisión, constituyendo un requisito obligatorio para la validación, cierre y auditoría de cada actuación.

Esta vinculación deberá permitir la verificación íntegra y secuencial del proceso, constituyendo el fundamento para su validación, cierre, supervisión y auditoría.

Este artículo constituye la regla general de vinculación entre proceso, registros, controles y evidencias, siendo de aplicación prevalente respecto de las disposiciones operativas del presente Manual.

ARTÍCULO 10°: CARÁCTER OBLIGATORIO DEL SISTEMA DE CONTROL

El sistema de control regulado en el presente Manual tendrá carácter obligatorio para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la gestión de la información.

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en este instrumento, así como la inexistencia de registros, la falta de respaldo documental, la ausencia de trazabilidad o la inconsistencia de la información, constituirá una desviación del sistema de control interno,

debiendo ser informada, evaluada y regularizada conforme a los mecanismos institucionales de supervisión y auditoría.

IV. DEFINICIONES

ARTÍCULO 11°: DEFINICIONES GENERALES

Para efectos de la correcta interpretación y aplicación del presente Manual, se establecen las siguientes definiciones, las cuales serán obligatorias para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la gestión de la información de los Cementerios Municipales:

1. Registro:

Documento físico o electrónico en el cual se consigna información relativa a una actuación, procedimiento, movimiento, decisión o ingreso, constituyendo evidencia formal de su realización.

2. Registro crítico:

Aquel registro cuya integridad, disponibilidad y consistencia resulta esencial para asegurar la trazabilidad de restos humanos, actuaciones relevantes o información financiera.

3. Trazabilidad:

Capacidad de reconstruir de manera íntegra, secuencial y verificable el historial de una actuación, incluyendo su origen, desarrollo, responsables, respaldos y resultado final.

4. Evidencia:

Documento, antecedente, respaldo o registro que acredita la existencia, contenido y ejecución de una actuación o decisión.

5. Documentación sustentatoria:

Conjunto de antecedentes que respaldan formalmente un procedimiento o actuación, tales como solicitudes, autorizaciones, certificados, comprobantes, actas y otros documentos asociados.

6. Expediente:

Conjunto ordenado y clasificado de documentos y registros que respaldan íntegramente un procedimiento o actuación administrativa.

7. Custodia documental:

Responsabilidad asignada a una unidad o funcionario respecto de la conservación, resguardo, acceso y protección de los documentos bajo su administración.

8. Resguardo documental:

Conjunto de medidas destinadas a proteger la documentación contra pérdida, deterioro, acceso indebido o alteración.

9. Digitalización:

Proceso mediante el cual un documento físico es convertido a formato digital, asegurando fidelidad, integridad y disponibilidad para consulta.

10. Respaldo de información:

Copia de seguridad de registros o documentos, destinada a permitir su recuperación ante pérdida, daño o contingencia.

11. Archivo:

Proceso de organización, clasificación, almacenamiento y conservación de documentos, de manera que permitan su ubicación, consulta y control.

12. Libro oficial:

Registro institucional formal, físico o electrónico, destinado a consignar actuaciones de manera permanente y con valor administrativo.

13. Comprobante de ingreso:

Documento oficial que acredita el pago de un servicio o derecho, el cual debe ser correlativo, verificable y respaldar el registro financiero correspondiente.

14. Conciliación:

Proceso de comparación, validación y ajuste entre distintos registros, sistemas o fuentes de información, con el objeto de asegurar su consistencia.

15. Ingreso observado:

Registro de ingreso que presenta inconsistencias, errores, falta de respaldo o diferencias respecto de otros registros, y que requiere revisión y regularización.

16. Acta interna:

Documento institucional mediante el cual se deja constancia de hechos, verificaciones, observaciones, incidencias o actuaciones de control.

17. Actuación crítica:

Procedimiento o actividad que, por su naturaleza, requiere control reforzado, tales como exhumaciones, reducciones, traslados, depósitos en tránsito o regularización de registros.

18. Osario:

Espacio destinado al depósito de restos humanos reducidos o exhumados, sujeto a control de identificación y registro.

19. Depósito en tránsito:

Espacio temporal habilitado para el resguardo de restos humanos, féretros o urnas, en espera de su destino definitivo.

20. Unidad funeraria:

Espacio físico destinado a la sepultación o depósito de restos humanos, tales como sepulturas, nichos, bóvedas o mausoleos.

21. Control interno:

Conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos establecidos para asegurar la correcta ejecución de los procesos, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de la normativa.

22. Desviación:

Cualquier incumplimiento, inconsistencia, error u omisión respecto de los controles, procedimientos o registros establecidos.

ARTÍCULO 12°: CRITERIOS DE INTERPRETACIÓN

Las definiciones establecidas en el presente capítulo deberán interpretarse en concordancia con la normativa legal y reglamentaria vigente, así como con los instrumentos institucionales aplicables.

En caso de discrepancia entre definiciones contenidas en distintos instrumentos, prevalecerá aquella que resulte más consistente con los principios de trazabilidad, integridad de la información, control interno y resguardo documental establecidos en el presente Manual.

Asimismo, las definiciones deberán aplicarse considerando la naturaleza específica de los Cementerios Municipales, la normativa sanitaria vigente y los criterios técnicos que rigen la gestión de información en el ámbito público.

V. PRINCIPIOS RECTORES DEL SISTEMA DE CONTROL

ARTÍCULO 13°: PRINCIPIOS GENERALES

El sistema de control, trazabilidad y resguardo de información de los Cementerios Municipales se regirá por los principios establecidos en el presente capítulo, los cuales deberán orientar la generación, registro, validación, custodia, uso y control de la información institucional.

Estos principios tendrán carácter obligatorio y deberán aplicarse en todas las actuaciones reguladas por el presente Manual.

ARTÍCULO 14°: PRINCIPIO DE LEGALIDAD

Toda actuación, registro, documento o control deberá ajustarse a la normativa legal, reglamentaria e institucional vigente, debiendo la información generada ser consistente con los requisitos sanitarios, administrativos y financieros aplicables.

ARTÍCULO 15°: PRINCIPIO DE INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información deberá ser completa, exacta, coherente y consistente en todos sus registros y soportes, reflejando fielmente las actuaciones realizadas y contando con respaldo suficiente que permita su verificación.

Este principio constituye base esencial del sistema de control y de la confiabilidad de la información institucional.

ARTÍCULO 16°: PRINCIPIO DE TRAZABILIDAD

Toda actuación deberá registrarse de forma que permita reconstruir íntegramente su desarrollo, identificando origen, etapas, responsables, respaldos y resultado final.

La trazabilidad será especialmente exigible respecto de actuaciones críticas, restos humanos y registros financieros.

ARTÍCULO 17°: PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

Los registros, documentos y respaldos deberán generarse y mantenerse de forma oportuna, asegurando la disponibilidad de la información para su utilización y control.

ARTÍCULO 18°: PRINCIPIO DE SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

Las funciones de registro, validación, autorización, ejecución y control deberán encontrarse separadas, evitando la concentración de funciones incompatibles en un mismo funcionario.

ARTÍCULO 19°: PRINCIPIO DE CONTROL PREVENTIVO

El sistema deberá privilegiar la aplicación de controles previos y concurrentes, con el fin de prevenir errores, inconsistencias y desviaciones en la gestión de la información.

ARTÍCULO 20°: PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD FUNCIONAL

Cada funcionario será responsable de la información que genere, registre, valide o custodie, debiendo asegurar su veracidad, integridad y disponibilidad.

ARTÍCULO 21°: PRINCIPIO DE RESGUARDO Y CONFIDENCIALIDAD

La información deberá mantenerse protegida frente a pérdida, deterioro, acceso indebido o divulgación no autorizada, resguardando especialmente los datos sensibles.

ARTÍCULO 22°: PRINCIPIO DE DISPONIBILIDAD Y VERIFICABILIDAD

La información deberá encontrarse organizada, accesible y respaldada, permitiendo su revisión y verificación por las instancias competentes.

ARTÍCULO 23°: PRINCIPIO DE MEJORA CONTINUA

El sistema de control deberá ser objeto de revisión permanente, incorporando mejoras a partir de observaciones, auditorías y procesos de supervisión.

VI. RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA DE CONTROL

ARTÍCULO 24°: RESPONSABILIDADES GENERALES

El sistema de control, trazabilidad y resguardo de información de los 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, integridad de la información, trazabilidad, control interno, oportunidad y responsabilidad funcional, en concordancia con lo dispuesto en el presente Manual y en la normativa vigente.

Cada unidad será responsable de la calidad, consistencia, integridad y disponibilidad de la información que genere, registre, valide, custodie o controle, dentro del ámbito de sus competencias.

ARTÍCULO 25°: ADMINISTRACIÓN DE CEMENTERIOS

Corresponderá a la Administración de Cementerios la supervisión general del sistema de control de la información.

En particular, le corresponderá:

- Velar por la correcta implementación y cumplimiento del presente Manual.
- Supervisar la existencia, actualización y consistencia de los registros institucionales.
- Verificar la aplicación de los controles definidos en los distintos procesos.
- Coordinar la regularización de inconsistencias, observaciones o desviaciones detectadas.
- Requerir antecedentes y registros a las unidades intervinientes.
- Promover la mejora continua del sistema de control.

La Administración constituye la unidad responsable del control operativo superior del sistema.

ARTÍCULO 26°: UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CEMENTERIOS

La Unidad Administrativa será responsable de la gestión directa de los registros, documentación y soporte del sistema de información.

En particular, le corresponderá:

- Registrar las actuaciones, movimientos y antecedentes del proceso.
- Verificar la integridad y suficiencia de la documentación sustentatoria.
- Administrar libros oficiales, expedientes, comprobantes y registros.
- Ejecutar el archivo, clasificación y custodia documental.
- Mantener actualizados los registros físicos y digitales.
- Preparar antecedentes para rendiciones, conciliaciones, supervisiones y auditorías.
- Informar oportunamente inconsistencias o faltantes de información.

Esta unidad constituye el eje operativo del sistema de registro y control documental.

ARTÍCULO 27°: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La Dirección de Administración y Finanzas será responsable del control financiero de la información asociada a los ingresos de los Cementerios Municipales.

En particular, le corresponderá:

- Supervisar la correcta clasificación contable de los ingresos.
- Verificar la concordancia entre comprobantes, registros administrativos y sistemas financieros.
- Revisar las rendiciones de ingresos.
- Participar en procesos de conciliación y regularización de diferencias.
- Informar inconsistencias financieras detectadas.

Su función constituye el control financiero del sistema de información.

ARTÍCULO 28°: UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS

La Unidad de Informática será responsable del soporte tecnológico del sistema de información.

En particular, le corresponderá:

- Administrar los sistemas informáticos utilizados en el registro de información.
- Garantizar la seguridad, integridad y disponibilidad de los datos.
- Definir perfiles de acceso y control de usuarios.
- Implementar mecanismos de respaldo y recuperación de información.
- Apoyar los procesos de digitalización documental.

Su función es asegurar la continuidad operativa y seguridad del sistema digital.

ARTÍCULO 29°: DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO

El Departamento de Control Interno será responsable de la evaluación independiente del sistema de control.

En particular, le corresponderá:

- Verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente Manual.
- Evaluar la integridad, trazabilidad y consistencia de los registros.
- Revisar la existencia y calidad de la documentación de respaldo.
- Detectar desviaciones, debilidades y riesgos de control.
- Emitir informes y recomendaciones.
- Efectuar auditorías periódicas o selectivas.

Su función constituye el control independiente del sistema.

ARTÍCULO 30°: FUNCIONARIOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO

Todos los funcionarios que participen en la gestión de los Cementerios Municipales serán responsables de:

- Registrar correctamente la información en los sistemas y documentos correspondientes.
- Generar y mantener la documentación de respaldo de sus actuaciones.
- Cumplir los controles establecidos en el presente Manual.
- Informar errores, inconsistencias o desviaciones detectadas.
- Resguardar la información bajo su responsabilidad.

La responsabilidad individual es parte esencial del sistema de control.

ARTÍCULO 31°: SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

Las funciones de registro, validación, autorización, ejecución, recaudación y control deberán encontrarse separadas entre distintos funcionarios o unidades, evitando la concentración de funciones incompatibles.

La segregación de funciones constituye un mecanismo fundamental para prevenir errores, inconsistencias y riesgos de control.

ARTÍCULO 32°: RESPONSABILIDAD POR DESVIACIONES

Toda desviación del sistema de control, incluyendo omisión de registros, falta de respaldo, inconsistencias de información o incumplimiento de controles, deberá ser informada a la jefatura correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, dichas situaciones podrán dar lugar a las responsabilidades administrativas que correspondan conforme a la normativa vigente.

En caso de desviaciones críticas que afecten la trazabilidad de restos humanos, la integridad de la información o el control de ingresos, la situación deberá ser informada de

manera inmediata a la jefatura superior y a las instancias de control interno, debiendo adoptarse medidas urgentes de contención y regularización.

Las desviaciones deberán ser registradas, analizadas y gestionadas conforme a los mecanismos de control, supervisión e incidentes establecidos en el presente Manual, asegurando su seguimiento y cierre formal.

VII. CONTROL DE REGISTROS Y DOCUMENTACIÓN

ARTÍCULO 33°: OBJETO DEL CONTROL DOCUMENTAL

El control de registros y documentación tiene por objeto asegurar que toda actuación vinculada a la gestión de los Cementerios Municipales se encuentre debidamente registrada, respaldada, organizada y disponible, permitiendo su trazabilidad, verificación y control posterior.

Este control constituye un componente esencial del sistema de control interno, en cuanto garantiza la existencia de evidencia suficiente, pertinente y confiable respecto de las actuaciones realizadas.

ARTÍCULO 34°: ALCANCE DEL CONTROL DOCUMENTAL

El control documental se aplicará a la totalidad de los registros, documentos y antecedentes generados en la gestión de los Cementerios Municipales, cualquiera sea su soporte, naturaleza o finalidad.

Comprenderá, entre otros:

- Registros administrativos y operativos
- Documentación sustentatoria de procedimientos
- Libros oficiales

- Expedientes
- Comprobantes de ingreso
- Actas internas y de procedimiento
- Registros digitales y sistemas informáticos

ARTÍCULO 35°: REGISTROS OBLIGATORIOS

La Administración de Cementerios deberá mantener, a lo menos, los siguientes registros:

- Registro o libro de sepultaciones
- Registro de osarios y depósitos en tránsito
- Registro de traslados de restos
- Registro de unidades funerarias (nichos, sepulturas, mausoleos)
- Registro de comprobantes de ingreso
- Registro maestro de ingresos
- Actas de procedimientos
- Actas internas de control
- Expedientes por procedimiento

La inexistencia, desactualización o inconsistencia de estos registros constituirá una deficiencia de control.

ARTÍCULO 36°: GENERACIÓN Y OPORTUNIDAD DEL REGISTRO

Todo registro deberá generarse en forma inmediata a la ejecución de la actuación o, a más tardar, dentro del mismo día hábil.

Excepcionalmente, podrá efectuarse dentro del día hábil siguiente, debiendo dejarse constancia de la causa que justificó el retraso.

En el caso de actuaciones críticas, el registro deberá efectuarse en forma inmediata a su ejecución, sin excepción.

ARTÍCULO 37°: REQUISITOS DE LOS REGISTROS

Todo registro deberá cumplir, a lo menos, con los siguientes requisitos:

- Identificación clara de la actuación o procedimiento
- Identificación del fallecido o restos humanos, cuando corresponda
- Fecha de la actuación
- Identificación de los funcionarios intervinientes
- Identificación de la unidad funeraria involucrada
- Referencia a la documentación de respaldo

Los registros deberán ser legibles, completos, consistentes y sin alteraciones no justificadas.

Se considerarán puntos de control crítico aquellas actividades del proceso cuya omisión, ejecución incorrecta o falta de registro pueda afectar la trazabilidad, legalidad, integridad de la información o control financiero, debiendo contar obligatoriamente con validación, registro y evidencia verificable.

La identificación de puntos de control crítico deberá ser considerada obligatoriamente en la Matriz de Control del Proceso y en los procesos de supervisión, gestión de riesgos y auditoría, debiendo priorizarse su verificación y control.

Ninguna actuación correspondiente a un punto de control crítico podrá considerarse válida ni cerrada sin la existencia del registro, control aplicado y evidencia verificable asociada.

ARTÍCULO 38°: DOCUMENTACIÓN SUSTENTATORIA

Toda actuación deberá contar con documentación sustentatoria suficiente que permita:

- Acreditar su procedencia
- Justificar su ejecución
- Respaldar las decisiones adoptadas
- Permitir su verificación posterior

La documentación deberá incorporarse al expediente correspondiente dentro del mismo día hábil o, a más tardar, dentro del día hábil siguiente.

ARTÍCULO 39°: CONFORMACIÓN Y CONTROL DE EXPEDIENTES

Cada procedimiento deberá contar con un expediente que contenga la totalidad de los antecedentes asociados.

El expediente deberá:

- Mantener orden cronológico
- Incorporar todos los registros y documentos de respaldo
- Permitir su revisión íntegra
- Identificarse mediante sistema correlativo o equivalente

El expediente se considerará completo únicamente cuando contenga todos los antecedentes del proceso.

Asimismo, el expediente deberá reflejar en forma consistente la totalidad de las actuaciones, registros, controles y evidencias del proceso, conforme a lo establecido en la Ficha del Proceso y en la Matriz de Control correspondiente.

Ningún expediente podrá considerarse cerrado mientras existan observaciones, inconsistencias, registros incompletos o incidentes no resueltos asociados a la actuación, debiendo verificarse su completitud, integridad y trazabilidad como condición previa a su cierre.

ARTÍCULO 40°: ARCHIVO Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

Los documentos deberán ser archivados conforme a criterios uniformes que aseguren su adecuada organización, conservación y consulta.

El sistema de archivo deberá considerar:

- Clasificación por tipo de procedimiento o materia
- Orden cronológico
- Identificación del expediente
- Sistema de correlatividad o foliado
- Separación entre documentos en trámite y documentos cerrados

ARTÍCULO 41°: CUSTODIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La custodia de los registros y documentación corresponderá a la Unidad Administrativa de Cementerios.

Los documentos deberán mantenerse:

- Bajo acceso restringido a personal autorizado
- En condiciones adecuadas de conservación
- Protegidos contra pérdida, deterioro o manipulación indebida

Se prohíbe la exposición de registros sensibles al público o a personas no autorizadas.

ARTÍCULO 42°: CONTROL DE INTEGRIDAD Y CONSISTENCIA

Se deberán realizar verificaciones periódicas destinadas a asegurar la integridad y consistencia de los registros y documentación.

Estas verificaciones deberán considerar:

- Existencia de registros obligatorios
- Correspondencia entre registros y documentación de respaldo
- Concordancia entre registros físicos y digitales
- Detección de errores, omisiones o inconsistencias

Estas revisiones deberán efectuarse, a lo menos, en forma mensual, debiendo quedar formalmente documentadas mediante acta o registro de control, el cual deberá mantenerse disponible para efectos de supervisión y auditoría.

Las verificaciones deberán efectuarse en directa correspondencia con los pasos del proceso definidos en el Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos, permitiendo validar la coherencia entre cada etapa del proceso, los registros generados, los controles aplicados y la evidencia disponible.
Los resultados de estas verificaciones deberán constituir insumo obligatorio para los procesos de supervisión, control y auditoría, debiendo registrarse las observaciones detectadas, su análisis y las medidas de regularización adoptadas.

En caso de detectarse inconsistencias, estas deberán ser gestionadas conforme a los procedimientos de regularización e incidentes del sistema, no pudiendo considerarse válidos los registros mientras no se encuentren debidamente regularizados.

ARTÍCULO 43°: REGULARIZACIÓN DE OBSERVACIONES DOCUMENTALES

Toda inconsistencia, omisión o error detectado deberá ser:

- Registrado mediante acta interna
- Analizado respecto de su causa
- Regularizado con respaldo documental suficiente
- Informado a la jefatura correspondiente

La regularización deberá efectuarse en un plazo máximo de 5 días hábiles, salvo situaciones debidamente justificadas.

ARTÍCULO 44°: DISPONIBILIDAD Y ACCESO PARA CONTROL

Los registros y documentos deberán encontrarse disponibles para su revisión por las unidades competentes.

Para estos efectos, la información deberá:

- Estar organizada y actualizada
- Permitir su localización oportuna
- Ser entregada de inmediato en caso de auditoría.

ARTÍCULO 45°: CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

Los registros y documentos deberán conservarse conforme a la normativa vigente.

En ausencia de disposición específica, se deberá considerar:

- Un plazo mínimo de 5 años para registros operativos
- Un plazo mínimo de 10 años para registros financieros o críticos

Los registros históricos deberán conservarse conforme a políticas institucionales de archivo o en forma permanente cuando corresponda.

ARTÍCULO 46°: DIGITALIZACIÓN Y RESPALDO DE INFORMACIÓN

La Administración deberá implementar un proceso progresivo de digitalización de la documentación relevante, priorizando:

- Registros críticos
- Libros oficiales
- Actas y expedientes
- Registros históricos

Asimismo, se deberán mantener respaldos periódicos de la información digital, a lo menos en forma semanal, asegurando su recuperación ante pérdida o contingencia.

ARTÍCULO 47°: CARÁCTER OBLIGATORIO DEL CONTROL DOCUMENTAL

Las disposiciones del presente capítulo tendrán carácter obligatorio para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la gestión de registros y documentación.

El incumplimiento de estas disposiciones, así como la inexistencia de registros, falta de respaldo o deficiencias en su conservación, constituirá una desviación del sistema de control interno, debiendo ser informada y regularizada conforme a los mecanismos institucionales.

VIII. TRAZABILIDAD DE RESTOS HUMANOS Y ACTUACIONES CRÍTICAS

ARTÍCULO 48°: OBJETO DE LA TRAZABILIDAD

La trazabilidad tiene por objeto asegurar la identificación, seguimiento, registro y control íntegro de los restos humanos y de las actuaciones críticas asociadas a su manejo, permitiendo reconstruir en forma completa, secuencial y verificable todas las etapas del proceso.

Este control comprende tanto la dimensión administrativa como lo material del servicio, debiendo existir correspondencia entre los registros, la documentación de respaldo y la situación física en terreno.

ARTÍCULO 49°: ALCANCE DE LA TRAZABILIDAD

La trazabilidad será exigible respecto de todas las actuaciones que involucren restos humanos, desde su ingreso al sistema hasta su destino final.

En particular, comprenderá:

- Inhumaciones
- Exhumaciones
- Reducciones
- Traslados internos y externos
- Depósitos en tránsito
- Asignación, ocupación y liberación de unidades funerarias

- Movimientos entre sepulturas, nichos, osarios u otros

Asimismo, abarcará los registros, decisiones, autorizaciones y documentos asociados a dichas actuaciones.

ARTÍCULO 50°: IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE RESTOS HUMANOS

Todo resto humano deberá encontrarse debidamente identificado en cada una de las etapas del proceso, mediante mecanismos que permitan su individualización inequívoca.

La identificación deberá permitir:

- Su asociación con un registro institucional
- Su vinculación con una unidad funeraria específica
- Su relación con la documentación sustentatoria correspondiente

En actuaciones críticas, se deberá efectuar verificación previa de la identidad antes de su ejecución, dejando constancia en el registro o acta respectiva.

ARTÍCULO 51°: REGISTRO DE MOVIMIENTOS Y ACTUACIONES

Todo movimiento o intervención sobre restos humanos deberá registrarse en forma inmediata o, a más tardar, dentro del mismo día hábil de su ejecución.

El registro deberá contener, a lo menos:

- Tipo de actuación
- Fecha y, cuando corresponda, hora
- Ubicación de origen y destino
- Identificación del resto humano
- Identificación de la unidad funeraria involucrada
- Funcionarios intervinientes
- Referencia al expediente y documentación de respaldo

No se considerará válida ninguna actuación que no cuente con su respectivo registro.

ARTÍCULO 52°: CONTROL DE CORRESPONDENCIA REGISTRO–TERRENO

Se deberá asegurar la correspondencia permanente entre:

- Registros administrativos
- Documentación sustentatoria
- Situación física en terreno

Para estos efectos, la Administración de Cementerios deberá efectuar verificaciones programadas que permitan validar la ubicación, identificación y estado de los restos humanos.

Estas verificaciones deberán realizarse, a lo menos, en forma semestral, pudiendo aumentar su frecuencia a trimestral o superior en función del nivel de riesgo, volumen de operaciones o existencia de observaciones previas.

ARTÍCULO 53°: ACTUACIONES CRÍTICAS Y CONTROL REFORZADO

Se considerarán actuaciones críticas aquellas que impliquen intervención directa sobre restos humanos o modificación de su ubicación o estado, tales como:

- Exhumaciones
- Reducciones
- Traslados
- Intervenciones en unidades funerarias con antecedentes incompletos
- Regularización de registros

Estas actuaciones deberán cumplir, a lo menos, con:

- Validación documental previa
- Verificación de identidad
- Registro detallado de la actuación

- Elaboración de acta de ejecución
- Identificación de los funcionarios responsables

En estos casos, no podrá omitirse ninguna etapa de control.

ARTÍCULO 54°: CONTROL DE DEPÓSITOS EN TRÁNSITO

Los depósitos en tránsito deberán mantenerse bajo control formal y permanente, debiendo registrarse:

- Fecha de ingreso
- Identificación del resto humano
- Motivo del depósito
- Ubicación física
- Destino previsto

Se deberá llevar un control actualizado de estos depósitos, verificando su situación a lo menos en forma mensual.

No podrán mantenerse restos en tránsito por períodos prolongados sin gestión activa de su destino final. En todo caso, los depósitos en tránsito no deberán exceder los plazos razonables definidos por la normativa sanitaria y las condiciones operativas del cementerio, debiendo gestionarse activamente su resolución.

ARTÍCULO 55°: CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN

La información relativa a restos humanos deberá ser consistente en todos los soportes y registros del sistema.

Se deberá asegurar la concordancia entre:

- Libros y registros administrativos
- Sistemas informáticos
- Expedientes documentales

- Situación en terreno

Las inconsistencias deberán ser detectadas oportunamente y tratadas conforme a los procedimientos de regularización.

ARTÍCULO 56°: REGULARIZACIÓN DE SITUACIONES DE TRAZABILIDAD

Las situaciones que afecten la trazabilidad, tales como restos sin identificación, diferencias entre registros y terreno, o movimientos no registrados, deberán ser objeto de regularización formal.

Para estos efectos, se deberá:

- Levantar acta de la situación detectada
- Analizar su origen y alcance
- Determinar las acciones correctivas
- Incorporar respaldo documental suficiente
- Registrar la regularización efectuada

Estas situaciones deberán priorizarse según su nivel de riesgo, especialmente cuando involucren restos no identificados o inconsistencias críticas.

ARTÍCULO 57°: RESTRICCIONES Y PROHIBICIONES OPERATIVAS

Se prohíbe expresamente:

- Ejecutar actuaciones sin respaldo documental
- Intervenir restos humanos sin identificación previa
- Registrar actuaciones en forma posterior sin justificación
- Alterar registros sin respaldo formal
- Mantener restos sin control o sin registro

Estas prohibiciones tendrán carácter estricto y su incumplimiento podrá dar lugar a responsabilidades administrativas, sin perjuicio de las eventuales implicancias sanitarias o legales.

ARTÍCULO 58°: CARÁCTER OBLIGATORIO DE LA TRAZABILIDAD

Las disposiciones del presente capítulo serán obligatorias para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la gestión de restos humanos.

La falta de trazabilidad, la inconsistencia de registros o la ausencia de respaldo documental constituirán desviaciones críticas del sistema de control interno, debiendo ser informadas, evaluadas y regularizadas conforme a los mecanismos institucionales.

IX. CONTROL DE INGRESOS Y CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 59°: OBJETO DEL CONTROL DE INGRESOS

El control de ingresos tiene por objeto asegurar la correcta percepción, registro, respaldo, conciliación y verificación de los recursos generados por los servicios de los Cementerios Municipales.

Este control deberá garantizar la integridad, consistencia y trazabilidad de la información financiera, así como su concordancia con los registros administrativos y operativos.

ARTÍCULO 60°: ALCANCE DEL CONTROL DE INGRESOS

El control de ingresos se aplicará a la totalidad de los recursos percibidos por concepto de servicios funerarios y administrativos, incluyendo, entre otros:

- Derechos de sepultación
- Derechos de exhumación, reducción y traslado
- Venta o arriendo de unidades funerarias
- Renovaciones y mantenciones
- Otros ingresos asociados al servicio

Asimismo, comprenderá los registros, comprobantes, sistemas y respaldos asociados a dichos ingresos.

ARTÍCULO 61°: REGISTRO DE INGRESOS

Todo ingreso deberá registrarse en forma íntegra, oportuna y verificable. El registro deberá efectuarse en el sistema correspondiente y deberá contar con respaldo mediante comprobante oficial, el cual deberá ser:

- Correlativo
- Identificable
- Asociado al servicio prestado
- Vinculado al registro administrativo correspondiente

No podrán existir ingresos sin registro ni registros sin respaldo.

ARTÍCULO 62°: COMPROBANTES DE INGRESO

Todo ingreso deberá contar con un comprobante oficial que acredite su percepción.

Los comprobantes deberán:

- Emitirse en forma inmediata al momento del pago
- Mantener correlatividad y control de numeración
- Identificar claramente el concepto del ingreso
- Vincularse al expediente y al registro del proceso

La falta de comprobante constituirá una deficiencia grave de control.

ARTÍCULO 63°: REGISTRO MAESTRO DE INGRESOS

La Unidad Administrativa deberá mantener un registro maestro consolidado de ingresos, que permita:

- Controlar la totalidad de los ingresos percibidos

- Relacionar comprobantes con servicios prestados
- Facilitar procesos de conciliación y control

Este registro deberá actualizarse en forma diaria.

ARTÍCULO 64°: CONCILIACIÓN DE INGRESOS

Se deberán efectuar procesos de conciliación destinados a verificar la consistencia entre:

- Comprobantes de ingreso
- Registros administrativos
- Sistemas financieros
- Rendiciones efectuadas

La conciliación deberá realizarse, a lo menos, en forma mensual, sin perjuicio de la implementación de controles parciales de frecuencia semanal en función del volumen de ingresos o nivel de riesgo.

ARTÍCULO 65°: RENDICIÓN DE INGRESOS

Los ingresos percibidos deberán ser rendidos conforme a los procedimientos institucionales vigentes.

La rendición deberá:

- Ser completa y consistente con los registros
- Incluir la totalidad de los comprobantes
- Permitir su verificación por parte de la Dirección de Administración y Finanzas

No podrán mantenerse ingresos sin rendición dentro de los plazos establecidos institucionalmente.

ARTÍCULO 66°: CONTROL DE CONSISTENCIA FINANCIERA

Se deberá asegurar la consistencia entre:

- Ingresos registrados en cementerios

- Sistemas contables institucionales
- Rendiciones efectuadas
- Información reportada

Las diferencias detectadas deberán ser analizadas y regularizadas conforme a los procedimientos establecidos.

ARTÍCULO 67°: GESTIÓN DE DIFERENCIAS E INGRESOS OBSERVADOS

Las diferencias, inconsistencias o ingresos observados deberán ser:

- Identificados y registrados formalmente
- Analizados respecto de su causa
- Regularizados con respaldo documental
- Informados a la jefatura correspondiente

La regularización deberá efectuarse dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles desde su detección.

ARTÍCULO 68°: CONTROL DE OPORTUNIDAD

El registro, respaldo y rendición de los ingresos deberá efectuarse en forma oportuna, evitando desfases que afecten la consistencia de la información.

Se deberá asegurar que:

- Los ingresos se registren el mismo día de su percepción
- Los comprobantes se emitan en forma inmediata
- Las rendiciones se efectúen conforme a los plazos establecidos

ARTÍCULO 69°: SUPERVISIÓN Y CONTROL FINANCIERO

La Dirección de Administración y Finanzas deberá ejercer control sobre los ingresos de los Cementerios Municipales, verificando:

- La correcta clasificación contable
- La consistencia de la información
- El cumplimiento de los procesos de conciliación
- La existencia de respaldos suficientes

Asimismo, podrá requerir antecedentes y efectuar revisiones periódicas o selectivas.

ARTÍCULO 70°: PROHIBICIONES EN LA GESTIÓN DE INGRESOS

Se prohíbe:

- Percibir ingresos sin emisión de comprobante
- Registrar ingresos sin respaldo documental
- Alterar registros financieros sin justificación
- Omitir ingresos en los registros
- Mantener ingresos sin rendición

El incumplimiento de estas disposiciones constituirá una falta grave al sistema de control.

ARTÍCULO 71°: CARÁCTER OBLIGATORIO DEL CONTROL DE INGRESOS

Las disposiciones del presente capítulo serán obligatorias para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la percepción, registro, control y rendición de ingresos.

Las deficiencias en el control de ingresos serán consideradas desviaciones críticas del sistema de control interno, debiendo ser informadas y regularizadas conforme a los mecanismos institucionales.

X. RESGUARDO, DIGITALIZACIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 72°: OBJETO DEL RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN

El resguardo de la información tiene por objeto proteger los registros, documentos y sistemas asociados a la gestión de los Cementerios Municipales, asegurando su integridad, disponibilidad, confidencialidad y conservación en el tiempo.

Este resguardo constituye una condición esencial para la continuidad del servicio, la trazabilidad de los procesos y la verificación de las actuaciones.

ARTÍCULO 73°: ALCANCE DEL RESGUARDO

El resguardo se aplicará a toda la información generada o administrada por los Cementerios Municipales, incluyendo:

- Registros físicos y digitales
- Documentación sustentatoria
- Libros oficiales
- Expedientes
- Sistemas informáticos
- Bases de datos
- Archivos históricos

ARTÍCULO 74°: CUSTODIA DE LA INFORMACIÓN

La custodia de la información corresponderá a la Unidad Administrativa de Cementerios, sin perjuicio de las responsabilidades específicas de otras unidades.

La custodia deberá asegurar:

- Conservación adecuada de los documentos
- Protección contra pérdida, deterioro o manipulación indebida
- Acceso controlado a la información
- Identificación clara de los responsables de su administración

ARTÍCULO 75°: CONTROL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

El acceso a los registros y documentación deberá limitarse a personal autorizado, de acuerdo con sus funciones.

Para estos efectos:

- Se deberán definir perfiles de acceso
- Se deberá restringir el acceso a información sensible
- Se deberá registrar el acceso a sistemas cuando corresponda

El acceso indebido a la información constituirá una infracción al sistema de control.

Asimismo, los sistemas deberán permitir la trazabilidad de las acciones realizadas por los usuarios, incluyendo registros de acceso, modificaciones, eliminaciones y consultas relevantes, los cuales deberán mantenerse disponibles para efectos de control y auditoría.

ARTÍCULO 76°: CONSERVACIÓN Y CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO

Los documentos deberán mantenerse en condiciones que aseguren su conservación, considerando:

- Protección contra humedad, deterioro o pérdida
- Orden y clasificación adecuada
- Separación entre documentación activa e histórica

Los archivos deberán ubicarse en espacios adecuados para su resguardo.

ARTÍCULO 77°: DIGITALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Administración deberá implementar un proceso progresivo de digitalización de los documentos relevantes, priorizando:

- Registros críticos
- Libros oficiales
- Expedientes completos
- Documentación histórica

La digitalización deberá asegurar:

- Fidelidad del documento original
- Identificación clara del archivo
- Vinculación con el registro correspondiente

ARTÍCULO 78°: RESPALDO Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN

Se deberán implementar mecanismos de respaldo de la información digital que permitan su recuperación ante pérdida, daño o contingencia.

Para estos efectos:

- Se deberán realizar respaldos periódicos, a lo menos en forma semanal
- Se deberá verificar la integridad de los respaldos
- Se deberá asegurar la disponibilidad de copias de seguridad

ARTÍCULO 79°: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se deberán adoptar medidas destinadas a proteger la información frente a riesgos, tales como:

- Pérdida de información
- Acceso no autorizado
- Alteración de registros
- Fallas de sistemas

Estas medidas deberán ser proporcionales a la criticidad de la información.

ARTÍCULO 80°: CONTINUIDAD OPERATIVA

La Administración deberá adoptar medidas que permitan asegurar la continuidad del acceso a la información ante situaciones de contingencia.

Para estos efectos, se deberá:

- Mantener respaldos disponibles

- Establecer mecanismos de recuperación de información
- Asegurar la disponibilidad de registros críticos

ARTÍCULO 81°: CONTROL DE INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN DIGITAL

Se deberán realizar verificaciones periódicas de la información digital, a fin de asegurar:

- Su integridad
- Su consistencia
- Su correspondencia con los registros físicos

Estas verificaciones deberán efectuarse, a lo menos, en forma semestral o cuando se detecten riesgos o incidentes asociados a la información digital.

ARTÍCULO 82°: CARÁCTER OBLIGATORIO DEL RESGUARDO

Las disposiciones del presente capítulo serán obligatorias para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la gestión de la información.

El incumplimiento de estas disposiciones, así como la pérdida, alteración o falta de resguardo de la información, constituirá una desviación del sistema de control interno.

XI. GESTIÓN DE RIESGOS

ARTÍCULO 83°: OBJETO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos tiene por objeto identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos que puedan afectar la integridad, trazabilidad, disponibilidad y confiabilidad de la información generada en la gestión de los Cementerios Municipales.

Este proceso forma parte del sistema de control interno y tiene por finalidad prevenir la ocurrencia de errores, inconsistencias, pérdidas de información o desviaciones en los procesos.

ARTÍCULO 84°: ALCANCE DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos se aplicará a todos los procesos, registros, sistemas y actuaciones vinculadas a la gestión de la información, incluyendo:

- Registros administrativos y operativos
- Manejo de restos humanos
- Control de ingresos
- Gestión documental
- Sistemas informáticos
- Procesos críticos del servicio

ARTÍCULO 85°: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

La Administración de Cementerios deberá identificar los riesgos que puedan afectar el sistema de información, considerando, entre otros:

- Pérdida o deterioro de documentos
- Registros incompletos o inexistentes
- Inconsistencias entre registros y situación en terreno
- Falta de respaldo documental
- Errores en el registro de ingresos
- Acceso no autorizado a la información
- Fallas en sistemas digitales

La identificación deberá realizarse en forma periódica o cuando se detecten nuevas situaciones de riesgo.

ARTÍCULO 86°: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Los riesgos identificados deberán ser evaluados en función de:

- Su probabilidad de ocurrencia
- Su impacto en la operación, control y trazabilidad
- Su efecto en el cumplimiento normativo

Esta evaluación permitirá priorizar las acciones de control y mitigación.

ARTÍCULO 87°: MEDIDAS DE CONTROL Y MITIGACIÓN

Para cada riesgo identificado se deberán definir medidas de control orientadas a:

- Prevenir su ocurrencia
- Detectar oportunamente su materialización
- Reducir sus efectos

Dichas medidas deberán encontrarse formalmente registradas en la Matriz de Riesgos del Sistema de Información contenida en el Anexo N°2 del presente Manual, constituyendo parte integrante del sistema de control.

Su implementación será obligatoria y deberá encontrarse alineada con los controles, procedimientos y mecanismos establecidos en el presente Manual, asegurando su aplicación efectiva en la gestión de la información y en la operación de los procesos asociados.

ARTÍCULO 88°: GESTIÓN DE INCIDENTES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Todo incidente que afecte la integridad, consistencia, disponibilidad o trazabilidad de la información deberá ser objeto de registro, análisis, tratamiento y cierre formal.

Se considerarán incidentes, entre otros:

- Inconsistencias entre registros físicos y digitales
- Ausencia o pérdida de documentación de respaldo

- Errores en la identificación de restos humanos
- Ingresos no conciliados o sin respaldo
- Accesos indebidos a información

Ante la detección de un incidente, se deberá:

- Registrar formalmente la situación
- Evaluar su impacto
- Adoptar medidas correctivas
- Dejar constancia de su resolución

Ninguna actuación podrá considerarse cerrada mientras existan incidentes no resueltos asociados a ella.

ARTÍCULO 89°: MONITOREO Y ACTUALIZACIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos deberá ser objeto de seguimiento permanente, a fin de:

- Verificar la efectividad de los controles implementados
- Detectar nuevos riesgos
- Ajustar las medidas de control

Este monitoreo deberá realizarse, a lo menos, en forma anual, debiendo quedar documentado mediante actualización de la Matriz de Riesgos, sin perjuicio de revisiones extraordinarias ante cambios relevantes en los procesos o detección de incidentes.

ARTÍCULO 90°: REGISTRO DE RIESGOS

La Administración de Cementerios deberá mantener un registro actualizado de los riesgos identificados, su evaluación y las medidas de control asociadas.

Este registro deberá encontrarse disponible para efectos de supervisión, control interno y auditoría.

ARTÍCULO 91°: RESPONSABILIDAD EN LA GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos será responsabilidad de la Administración de Cementerios, sin perjuicio de la participación de las demás unidades involucradas.

Todos los funcionarios deberán contribuir a la identificación y control de riesgos, informando oportunamente situaciones que puedan afectar el sistema de control.

ARTÍCULO 92°: RELACIÓN CON EL CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

La gestión de riesgos se integra al sistema de control interno institucional y servirá de base para los procesos de supervisión, revisión y auditoría.

Las observaciones derivadas de auditorías internas o externas deberán ser consideradas como insumo para la actualización del sistema de riesgos y el fortalecimiento de los controles.

XII. SUPERVISIÓN, CONTROL Y AUDITORÍA DEL SISTEMA

ARTÍCULO 93°: OBJETO DE LA SUPERVISIÓN Y CONTROL

La supervisión y control del sistema tiene por objeto verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Manual, asegurar la correcta ejecución de los controles definidos y detectar oportunamente desviaciones, errores o debilidades en la gestión de la información.

Este proceso constituye un componente esencial del sistema de control interno institucional.

ARTÍCULO 94°: ALCANCE DE LA SUPERVISIÓN

La supervisión se aplicará a todos los procesos, registros, documentos, sistemas y actuaciones vinculadas a la gestión de la información de los Cementerios Municipales.

Comprenderá, entre otros:

- Registros administrativos y operativos
- Trazabilidad de restos humanos
- Control de ingresos y conciliaciones
- Gestión documental y expedientes
- Sistemas de respaldo y digitalización
- Cumplimiento de controles establecidos

ARTÍCULO 95°: SUPERVISIÓN OPERATIVA

La Administración de Cementerios deberá ejercer supervisión directa sobre la ejecución del sistema de control, verificando:

- La correcta generación y registro de la información
- La existencia de documentación de respaldo
- La aplicación de controles en cada etapa del proceso
- La consistencia entre registros y situación en terreno

La supervisión deberá efectuarse en forma periódica, a lo menos mensual, dejando constancia de su ejecución.

ARTÍCULO 96°: MECANISMOS DE CONTROL

La supervisión se materializará mediante, a lo menos, los siguientes mecanismos:

- Revisión de registros y expedientes
- Verificación en terreno
- Control de correspondencia entre registros y sistemas
- Revisión de ingresos y conciliaciones
- Control de documentación sustentatoria

La aplicación de estos mecanismos deberá quedar respaldada mediante instrumentos formales de control, tales como el Checklist de Supervisión y el Acta de Observaciones

contenidos en los Anexos N°3 y N°4 del presente Manual, los cuales serán de uso obligatorio para efectos de registro, seguimiento y auditoría.

Los instrumentos contenidos en los Anexos del presente Manual tendrán carácter obligatorio y vinculante, debiendo ser utilizados en forma sistemática en los procesos de control, supervisión y auditoría, constituyendo evidencia formal del cumplimiento del sistema de control.

ARTÍCULO 97°: DETECCIÓN DE DESVIACIONES

Toda desviación detectada en el sistema, incluyendo errores, inconsistencias, omisiones o incumplimientos, deberá ser:

- Identificada en forma clara
- Registrada mediante acta o informe
- Clasificada según su nivel de riesgo
- Comunicada a la jefatura correspondiente

Las desviaciones que afecten la integridad, trazabilidad o disponibilidad de la información deberán ser tratadas como incidentes del sistema de información, conforme a lo dispuesto en el artículo 88°, debiendo registrarse, analizarse y cerrarse formalmente.

ARTÍCULO 98°: GESTIÓN DE OBSERVACIONES

Las desviaciones u observaciones detectadas deberán ser objeto de gestión formal, la cual deberá considerar:

- Análisis de la causa
- Definición de medidas correctivas
- Asignación de responsables
- Establecimiento de plazos de regularización

La regularización deberá efectuarse dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles para casos operativos y 10 días hábiles para casos complejos, salvo justificación fundada.

ARTÍCULO 99°: AUDITORÍA INTERNA

El Departamento de Control Interno podrá efectuar auditorías sobre el sistema de control de la información, las cuales podrán ser:

- Periódicas
- Selectivas
- Especiales

Estas auditorías tendrán por objeto evaluar:

- El cumplimiento del presente Manual
- La efectividad de los controles
- La integridad y trazabilidad de la información
- La existencia de riesgos o debilidades

ARTÍCULO 100°: RESULTADOS DE AUDITORÍA

Los resultados de las auditorías deberán formalizarse mediante informes que contengan:

- Hallazgos identificados
- Observaciones y desviaciones
- Evaluación del sistema
- Recomendaciones de mejora

La evaluación deberá considerar expresamente la trazabilidad completa de las actuaciones auditadas, verificando la correspondencia entre:

- Las etapas del proceso definidas en el Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos,
- Los registros generados,
- Los controles aplicados,
- Y la evidencia disponible.

Asimismo, deberá evaluarse la integridad, consistencia y oportunidad de la información, así como la existencia y calidad de la documentación de respaldo, determinando si las actuaciones pueden ser reconstruidas en forma íntegra, secuencial y verificable.

Los informes de auditoría deberán identificar las causas de las desviaciones detectadas, su nivel de riesgo y su impacto en el sistema de control interno, debiendo proponer medidas correctivas específicas, medibles y verificables.

Las observaciones que afecten la trazabilidad, integridad de la información, control de ingresos o cumplimiento normativo deberán ser consideradas como desviaciones críticas del sistema, debiendo gestionarse mediante planes de acción formales y seguimiento obligatorio hasta su total regularización.

ARTÍCULO 101°: PLANES DE ACCIÓN Y SEGUIMIENTO

Las observaciones derivadas de auditorías o supervisiones deberán dar origen a planes de acción, los cuales deberán:

- Definir medidas correctivas específicas
- Establecer responsables
- Fijar plazos de cumplimiento
- Permitir su seguimiento y verificación

El cumplimiento de los planes de acción deberá ser monitoreado por la Administración y el Departamento de Control Interno.

Ninguna observación podrá considerarse cerrada sin la verificación de la implementación efectiva de las medidas correctivas y la validación de la eliminación de la causa que le dio origen, debiendo dejarse constancia formal de su cierre.

ARTÍCULO 102°: CONTROL DE CUMPLIMIENTO

Se deberá verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente Manual en forma periódica, evaluando:

- La aplicación de los controles definidos
- La calidad de los registros
- La consistencia de la información
- El cumplimiento de plazos y procedimientos

ARTÍCULO 103°: MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA

El sistema de control deberá ser objeto de mejora continua, incorporando:

- Resultados de supervisiones
- Observaciones de auditoría
- Cambios normativos
- Ajustes derivados de la operación

Las mejoras deberán formalizarse mediante actualizaciones del Manual o ajustes a los procedimientos.

ARTÍCULO 104°: CARÁCTER OBLIGATORIO DE LA SUPERVISIÓN Y CONTROL

Las disposiciones del presente capítulo serán obligatorias para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la supervisión, control y auditoría del sistema.

El incumplimiento de estas disposiciones constituirá una deficiencia del sistema de control interno, debiendo ser informada y regularizada conforme a los mecanismos institucionales.

XIII. VIGENCIA, ACTUALIZACIÓN E INSTRUMENTOS COMPLEMENTARIOS

ARTÍCULO 105°: VIGENCIA DEL MANUAL

El presente Manual entrará en vigencia a contar de la fecha de su aprobación mediante el acto administrativo correspondiente.

Sus disposiciones serán obligatorias desde dicha fecha para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la gestión de la información de los Cementerios Municipales.

ARTÍCULO 106°: DIFUSIÓN E IMPLEMENTACIÓN

La Administración de Cementerios deberá asegurar la adecuada difusión del presente Manual entre las unidades y funcionarios involucrados.

Asimismo, deberá adoptar las medidas necesarias para su correcta implementación, incluyendo:

- Capacitación del personal
- Adecuación de registros y sistemas
- Aplicación de los controles definidos

ARTÍCULO 107°: ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

El presente Manual deberá ser revisado y actualizado cuando:

- Se produzcan modificaciones normativas relevantes
- Se detecten debilidades en su aplicación
- Se generen cambios en los procesos o sistemas
- Se incorporen mejoras derivadas de auditorías o supervisiones

En todo caso, deberá efectuarse una revisión, a lo menos, cada dos años.

ARTÍCULO 108°: MODIFICACIONES

Toda modificación al presente Manual deberá formalizarse mediante el acto administrativo correspondiente, debiendo dejarse constancia de los cambios introducidos.

Las modificaciones deberán ser comunicadas oportunamente a las unidades y funcionarios afectados.

ARTÍCULO 109°: INSTRUMENTOS COMPLEMENTARIOS

El presente Manual se aplicará en forma complementaria a los siguientes instrumentos:

- Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos de Cementerios Municipales
- Reglamento Interno de Cementerios Municipales
- Protocolos sanitarios vigentes
- Protocolo de Denuncia, Incidentes y Eventos Críticos
- Normativa institucional de control interno

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

ARTÍCULO 110°: INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN

La interpretación del presente Manual corresponderá a la Administración de Cementerios, sin perjuicio de las facultades de las unidades superiores y de control institucional.

En caso de duda o situaciones no previstas, se deberá aplicar el criterio que mejor resguarde la integridad de la información, la trazabilidad de las actuaciones y el cumplimiento del sistema de control interno.

ARTÍCULO 111°: CARÁCTER OBLIGATORIO

El presente Manual tendrá carácter obligatorio para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la gestión de la información de los Cementerios Municipales.

Su incumplimiento podrá dar lugar a las responsabilidades administrativas correspondientes, conforme a la normativa vigente.

ANEXO N° 1 "MATRIZ DE CONTROL DEL PROCESO"

Etapa del Proceso	Actividad / Control	Tipo de Control	Responsable	Evidencia / Registro	Frecuencia	Riesgo que Mitiga
Recepción de solicitud	Verificación de ingreso formal de solicitud	Preventivo	Unidad Administrativa	Solicitud registrada	Diario	Solicitudes sin registro
Validación documental	Revisión de requisitos y documentos	Preventivo	Unidad Administrativa	Expediente completo	Diario	Procedimientos improcedentes
Registro del proceso	Registro en sistema / libro correspondiente	Preventivo	Unidad Administrativa	Registro actualizado	Diario	Actuaciones sin trazabilidad
Ejecución del servicio	Verificación de correspondencia con autorización	Concurrente	Operaciones Cementerio	Acta / registro de ejecución	Diario	Ejecución incorrecta
Registro de movimientos	Registro de ubicación/origen/ destino	Concurrente	Unidad Administrativa	Registro de movimiento	Diario	Pérdida de trazabilidad
Control documental	Verificación de expediente completo	Detectivo	Administración Cementerio	Expediente foliado	Semanal	Falta de respaldo
Control registro vs terreno	Verificación física en terreno	Detectivo	Administración Cementerio	Acta de verificación	Semestral	Inconsistencias terreno-registro
Control de ingresos	Verificación de comprobantes vs registros	Preventivo / Detectivo	Unidad Administrativa / Finanzas	Comprobantes y registro maestro	Diario / Mensual	Ingresos no registrados
Conciliación financiera	Comparación registros vs contabilidad	Detectivo	Finanzas	Informe de conciliación	Mensual	Diferencias financieras
Control de integridad	Revisión completa del sistema de registros	Detectivo	Administración Cementerio	Acta de revisión	Mensual	Errores e inconsistencias
Regularización	Corrección de observaciones detectadas	Correctivo	Unidad responsable	Acta de regularización	≤ 5 días hábiles	Persistencia de errores
Supervisión general	Revisión integral del proceso	Detectivo	Administración Cementerio	Informe de supervisión	Mensual	Fallas del sistema
Auditoría interna	Evaluación independiente	Detectivo	Control Interno	Informe de auditoría	Según planificación	Debilidades estructurales

ANEXO N° 2 "MATRIZ DE RIESGOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN"

Proceso / Área	Riesgo Identificado	Causa Probable	Impacto	Probabilidad	Nivel de Riesgo	Control Existente	Medida de Mitigación	Responsable
Registro documental	Registros incompletos o inexistentes	Omisión de registro / falta de control	Alto	Media	Alto	Registro diario obligatorio	Supervisión y revisión mensual	Unidad Administrativa
Gestión documental	Pérdida de documentos	Deficiente archivo / custodia	Alto	Media	Alto	Archivo físico y digital	Digitalización y respaldo semanal	Unidad Administrativa
Trazabilidad de restos	Inconsistencia entre registro y terreno	Falta de verificación física	Alto	Media	Alto	Verificación semestral	Aumentar frecuencia según riesgo	Administración Cementerio
Trazabilidad	Restos sin identificación	Deficiencias históricas / error operativo	Alto	Baja	Alto	Control en actuaciones críticas	Regularización formal con acta	Administración Cementerio
Procesos operativos	Movimientos no registrados	Incumplimiento de procedimiento	Alto	Media	Alto	Registro obligatorio	Supervisión operativa mensual	Administración Cementerio
Ingresos	Ingresos no registrados	Omisión o error en registro	Alto	Media	Alto	Comprobante obligatorio	Conciliación mensual	Unidad Adm. / Finanzas
Ingresos	Diferencias en conciliación	Descoordinación entre sistemas	Medio	Media	Medio	Conciliación mensual	Revisión cruzada periódica	Finanzas
Información digital	Pérdida de información	Falta de respaldo	Alto	Baja	Medio	Respaldos semanales	Verificación periódica de backups	Informática
Acceso a información	Acceso no autorizado	Falta de control de perfiles	Medio	Media	Medio	Control de acceso básico	Definición formal de perfiles	Informática
Control interno	Falta de supervisión	Débil control operativo	Alto	Baja	Medio	Supervisión mensual	Refuerzo de control interno	Administración
Cumplimiento	Incumplimiento de procedimientos	Falta de capacitación	Medio	Media	Medio	Manual vigente	Capacitación periódica	Administración
Auditoría	Observaciones reiteradas	Falta de seguimiento	Medio	Baja	Bajo	Informes de auditoría	Planes de acción formales	Control Interno

ANEXO N° 3 "CHECKLIST DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL, TRAZABILIDAD Y RESGUARDO DE INFORMACIÓN"

1. IDENTIFICACIÓN DE LA SUPERVISIÓN

Fecha de supervisión: _____

Unidad supervisada: _____

Cementerio: _____

Responsable de la supervisión: _____

Cargo: _____

2. OBJETIVO DEL CONTROL

Verificar el cumplimiento de los controles establecidos en el Manual de Control, Trazabilidad y Resguardo de Información, asegurando la integridad, trazabilidad, respaldo documental y consistencia de los registros.

3. VERIFICACIÓN DE CONTROL DOCUMENTAL (Cap. VII)

N°	Control	Cumple (Sí/No)	Observaciones
1	Existencia de registros obligatorios actualizados		
2	Registros completos y sin omisiones		
3	Correspondencia entre registro y respaldo documental		
4	Expedientes completos, foliados y ordenados		
5	Documentación incorporada oportunamente		
6	Archivo conforme a criterios definidos		

4. VERIFICACIÓN DE TRAZABILIDAD (Cap. VIII)

N°	Control	Cumple (Sí/No)	Observaciones
7	Identificación correcta de restos humanos		
8	Registro de movimientos actualizado		
9	Correspondencia registro vs terreno		
10	Actuaciones críticas con acta de respaldo		
11	Control de depósitos en tránsito actualizado		
12	No existen restos sin identificación		

5. CONTROL DE INGRESOS Y CONCILIACIÓN (Cap. IX)

N°	Control	Cumple (Sí/No)	Observaciones
13	Ingresos registrados oportunamente		
14	Existencia de comprobantes de ingreso		
15	Correlatividad de comprobantes		
16	Registro maestro actualizado		
17	Conciliaciones efectuadas		
18	Diferencias detectadas regularizadas		

6. RESGUARDO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (Cap. X)

N°	Control	Cumple (Sí/No)	Observaciones
19	Documentación bajo custodia adecuada		
20	Acceso restringido a información		

N°	Control	Cumple (Sí/No)	Observaciones
21	Condiciones físicas de archivo adecuadas		
22	Digitalización de documentos críticos		
23	Existencia de respaldos digitales		
24	Verificación de respaldos		

7. GESTIÓN DE RIESGOS (Cap. XI)

N°	Control	Cumple (Sí/No)	Observaciones
25	Riesgos identificados y documentados		
26	Medidas de control implementadas		
27	Registro de riesgos actualizado		
28	Seguimiento de riesgos efectuado		

8. SUPERVISIÓN Y CONTROL (Cap. XII)

N°	Control	Cumple (Sí/No)	Observaciones
29	Supervisión periódica realizada		
30	Existencia de actas de supervisión		
31	Registro de desviaciones		
32	Gestión de observaciones en plazo		
33	Planes de acción definidos		
34	Seguimiento de medidas correctivas		

9. RESULTADO DE LA SUPERVISIÓN

☐ Cumplimiento adecuado del sistema

☐ Cumplimiento parcial (con observaciones)

☐ Incumplimiento relevante

10. OBSERVACIONES GENERALES

_____

_____

_____

_____

11. MEDIDAS CORRECTIVAS PROPUESTAS

N°	Medida	Responsable	Plazo
1			
2			

12. FIRMA Y VALIDACIÓN

Supervisor: _____

Firma: _____

Fecha: _____

Responsable unidad: _____

Firma: _____

ANEXO N° 4 "ACTA DE OBSERVACIONES, DESVIACIONES Y MEDIDAS CORRECTIVAS"

1. IDENTIFICACIÓN DEL ACTA

N° de Acta: _____

Fecha: _____

Unidad / Cementerio: _____

Tipo de revisión:

☐ Supervisión

☐ Auditoría interna

☐ Control específico

☐ Otro: _____

Responsable de la revisión: _____

Cargo: _____

2. ANTECEDENTES DE LA REVISIÓN

Indicar brevemente el contexto de la revisión:

3. DETALLE DE OBSERVACIONES / DESVIACIONES

N°	Tipo de Desviación	Descripción de la Observación	Nivel de Riesgo	Norma / Artículo asociado	Evidencia
1			☐ Bajo ☐ Medio ☐ Alto		
2			☐ Bajo ☐ Medio ☐ Alto		

Tipos de desviación sugeridos:

☐ Falta de registro

☐ Registro incompleto

☐ Falta de respaldo documental

☐ Inconsistencia registro vs terreno

☐ Incumplimiento de procedimiento

☐ Error en ingresos

☐ Falta de trazabilidad

☐ Otro: _____

4. ANÁLISIS DE CAUSA

Para cada observación, identificar causa probable:

_____

_____

_____

_____

5. MEDIDAS CORRECTIVAS DEFINIDAS

N°	Medida Correctiva	Responsable	Plazo	Estado
1				☐ Pendiente ☐ En proceso ☐ Cumplida
2				☐ Pendiente ☐ En proceso ☐ Cumplida

6. PLAZOS DE REGULARIZACIÓN

- Casos operativos: máximo 5 días hábiles
- Casos complejos: máximo 10 días hábiles

(Salvo justificación fundada conforme al Art. 97)

7. SEGUIMIENTO DE MEDIDAS

N°	Fecha de revisión	Resultado	Observaciones
1			
2			

8. CONCLUSIÓN DE LA REVISIÓN

☐ Observaciones subsanadas

☐ Observaciones en proceso

☐ Persisten desviaciones relevantes

Comentarios finales:

_____

_____

_____

_____

9. FIRMA Y VALIDACIÓN

Responsable de la revisión: _____

Firma: _____

Responsable de la unidad: _____

Firma: _____

Fecha de cierre: _____