



CORPORACION MUNICIPAL
Gabriel González Videla
La Serena

MANUAL DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS



2025

	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 1 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

MANUAL DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Este manual ha sido aprobado por el Directorio de la Corporación Municipal Gabriel González Videla:

NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Daniela Norambuena Borgheresi	Presidenta del Directorio y Alcaldesa de la I. Municipalidad de La Serena		31 de julio de 2025
Nidia Zenteno	Director		31 de julio de 2025
Juan Fernando Ortega	Director		31 de julio de 2025
Claudia Sierra	Director		31 de julio de 2025
Hector Toledo	Director		31 de julio de 2025

EQUIPO DE TRABAJO

NOMBRE	CARGO	ROL
Gonzalo Pinochet Abarca	Encargado de Prevención de Delitos	Elaboración
Daniela Calderón	Asesor Jurídico Control Interno	Revisión
Gustavo Pradenas Cruces	Auditor General	Revisión

 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 2 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

MANUAL DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS 2025

CORPORACIÓN MUNICIPAL GABRIEL GONZÁLEZ VIDELA

1. INTRODUCCIÓN

La Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, vigente desde el 2 de diciembre de 2009, establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas respecto de los delitos contemplados en su artículo 1°. Este régimen opera de manera independiente de la responsabilidad individual de las personas naturales involucradas en la comisión de estos ilícitos. En este contexto, la implementación de un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) adecuado y efectivo puede constituir una eximente de responsabilidad penal para la persona jurídica.

Con la entrada en vigor de la Ley N° 21.595 sobre Delitos Económicos y Medioambientales, se modificó el artículo 3° de la Ley N° 20.393, estableciendo que una persona jurídica será penalmente responsable —junto con el cumplimiento de otros requisitos— cuando “la perpetración del hecho se vea favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo adecuado de prevención de tales delitos”.

A la fecha, la Corporación Municipal Gabriel González Videla no ha desarrollado ni implementado un Modelo de Prevención de Delitos, lo que ha generado una vulnerabilidad institucional que ha facilitado la ocurrencia de hechos que actualmente son objeto de investigación judicial. Dichos acontecimientos han contribuido a una crisis financiera sin precedentes en la Corporación, afectando su estabilidad y funcionamiento.

En este contexto, y considerando:

- Las reformas normativas introducidas por la Ley N° 21.595 a la Ley N°20.393.
- La situación financiera crítica por la que atraviesa la Corporación y los eventuales hechos constitutivos de delitos que dieron origen al estado actual de la institución.
- Los cambios en la composición del Directorio y del equipo directivo,



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 3 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

- Las diversas auditorías actualmente en curso.

Resulta imperativo implementar un Modelo de Prevención de Delitos que se ajuste a la realidad organizacional de la Corporación y que permita identificar, mitigar y controlar los riesgos asociados a su gestión en las áreas de Educación, Salud, Cementerios y Administración Central. Lo anterior, tiene como propósito establecer un marco regulatorio que garantice el cumplimiento de los deberes de dirección y supervisión que le corresponden a la Corporación en el desarrollo de sus funciones.

Este Modelo de Prevención de Delitos fue elaborado por instrucción del Sr. secretario general de la Corporación, don Claudio Arriagada Momberg, y de la presidenta del Directorio, la Srta. Daniela Norambuena Borgheresi, alcaldesa de la Ilustre Municipalidad de La Serena.

1.1 Antecedentes y Marco Normativo

La Corporación Municipal Gabriel González Videla de La Serena es una institución de derecho privado, sin fines de lucro, creada en el año 1981, siendo sus objetivos fundamentales administrar y operar servicios en el Área de Educación, Salud, Cementerio y Atención de Menores, que haya tomado a su cargo la Ilustre Municipalidad de La Serena.

La Corporación obtuvo su Personería Jurídica con fecha 27 de Octubre de 1981, según consta en publicación del Diario Oficial N° 31.109, de fecha 06 de Noviembre de 1981, y protocoliza sus estatutos ante notario con fecha 28 de Julio de 1981.

A nivel institucional, la organización cuenta con un total de 4.151 funcionarios al 31 de diciembre del 2024, distribuidos en funciones profesionales, administrativas y de servicio en las Áreas de Salud, Educación, Atención al Menor, Cementerio y Administración Central. Para su funcionamiento, la institución utiliza infraestructura de propiedad Municipal, entre ellos, Establecimientos Educativos, Jardines Infantiles, Centros de Salud, Postas y Cementerios.



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 4 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

La Corporación obtiene sus principales ingresos a través de aportes del Estado, establecidos en la normativa legal vigente, por transferencias directas del municipio y por ingresos propios.

Este Modelo de Prevención de Delitos (MPD) ha sido diseñado conforme a la Ley N° 20.393 y sus posteriores modificaciones. Además, se consideran regulaciones específicas aplicables a la Corporación, tales como:

- Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades (N° 18.695).
- Ley de Bases Generales de la Administración del Estado (N° 18.575).
- Normativa aplicable a corporaciones y normativa sectorial en Educación, Salud y Cementerios.
- Normas de control financiero y auditoría de conformidad a la Contraloría General de la República.

1.2 Objetivos del MPD

El MPD busca implementar un sistema de gestión de prevención de delitos mediante la identificación de riesgos, la aplicación de controles internos y así instaurar y promover cultura de cumplimiento y transparencia en la Corporación. Además de ello, el objetivo particular de este modelo no es sólo disuadir la comisión de hechos constitutivos de delitos, sino también, dar cumplimiento a los deberes de dirección, supervisión y monitoreo de la corporación en este respecto, para así evitar que la perpetración de un delito se vea favorecida por la falta de implementación de un Modelo de Prevención de Delitos adecuado.

Sus principales objetivos son:

- Garantizar el cumplimiento de normas legales y regulatorias, a fin de fomentar una cultura organizacional basada en la ética y la probidad.
- Establecer responsabilidades claras y mecanismos de supervisión efectivos en contexto del art. 1° de la Ley N°20.393.
- Prevenir la comisión de cualquiera de los delitos contemplados en la Ley N°20.393 y sus modificaciones.

 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 5 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

- Identificar las actividades y procesos Corporación Municipal, en los cuales exista o se genere el riesgo de la comisión de delitos contemplados en la Ley N°20.393.
- Diseñar y establecer directrices, normativas y procedimientos concretos que orienten a todas las personas que participan en las actividades y procesos de la Corporación, sean estos recurrentes o eventuales, con el propósito de minimizar la exposición al riesgo de comisión de los delitos contemplados en la Ley N°20.393. De este modo, se busca reducir la discrecionalidad en la toma de decisiones y evitar la existencia de vacíos que puedan propiciar la ocurrencia de conductas ilícitas y riesgos legales.
- Implementar mecanismos eficientes para la aplicación, supervisión, evaluación y actualización del Modelo de Prevención de Delitos, con el propósito de corregir y mejorar oportunamente su funcionamiento, asegurando su adecuación a los cambios normativos y operativos que impacten a la Corporación.
- Determinar con claridad las funciones, facultades y responsabilidades del Encargado de Prevención de Delitos en la ejecución y cumplimiento del Modelo, conforme a las disposiciones establecidas en la Ley N°20.393.
- Establecer procedimientos formales de denuncia que permitan reportar hechos que puedan constituir delitos contemplados en la Ley N°20.393, asegurando la debida investigación interna y la adopción de medidas correctivas.
- Fomentar y consolidar una cultura organizacional basada en la transparencia y la prevención de delitos dentro de la Corporación, a través de la difusión de la normativa interna vinculada al Modelo de Prevención de Delitos y los procesos internos. Esto deberá incorporarse expresamente como cláusula en los contratos de trabajo y de prestación de servicios de todos los colaboradores, empleados y prestadores de servicios de la Corporación, incluidos sus más altos directivos.

1.3 Ámbito de Aplicación

El presente manual es de aplicación general en la Corporación Municipal Gabriel González Videla y es de cumplimiento obligatorio para todos sus colaboradores, proveedores, profesionales, ejecutivos, prestadores de servicios, directores y miembros del directorio. Las directrices establecidas

 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 6 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

en este documento, junto con sus anexos complementarios, registrarán todas las actividades y procesos desarrollados en el marco de la Corporación.

Asimismo, la Corporación adoptará las medidas necesarias para garantizar que este Manual sea conocido y cumplido por terceros con los cuales mantiene relaciones económicas, incluyendo proveedores, intermediarios, socios estratégicos y otras entidades vinculadas.

El cumplimiento de las disposiciones establecidas en este documento es de carácter obligatorio, y su incumplimiento podrá ser sancionado conforme a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Corporación.

1.4 Modelo de Prevención de Delitos.

La Corporación Municipal Gabriel González Videla se adhiere y compromete a fomentar en sus trabajadores una cultura organizacional basada en la ética, la integridad y la prevención de delitos, con especial énfasis en aquellos tipificados en la legislación sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, así como en el cumplimiento riguroso de la normativa vigente.

El Modelo de Prevención de Delitos (MPD) implementado por la Corporación constituye un sistema de carácter preventivo y de supervisión, diseñado para mitigar riesgos a través de diversas medidas de control aplicadas a los procesos y actividades institucionales que puedan estar expuestos a la posible comisión de los delitos contemplados en la Ley N°20.393.

De acuerdo con las disposiciones legales, un MPD debe incluir, al menos, los siguientes elementos:

a) Identificación de riesgos penales: Determinación de aquellas actividades o procesos desarrollados por la persona jurídica que puedan implicar exposición a riesgos delictivos.

b) Definición de protocolos y procedimientos preventivos: Implementación de mecanismos destinados a prevenir y detectar conductas ilícitas dentro del ámbito corporativo. Estos procedimientos deben considerar la existencia de canales de denuncia independientes y seguros, así como la aplicación de sanciones internas en caso de incumplimiento.



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 7 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

c) Designación de responsables del MPD: Asignación de uno o más encargados de la implementación y supervisión del modelo, garantizando que cuenten con la autonomía, autoridad y competencias necesarias para ejercer sus funciones. Asimismo, deberán tener acceso directo a la administración de la entidad para informar sobre su gestión, proponer medidas correctivas y asegurar la adopción de acciones oportunas cuando sea necesario.

d) Evaluaciones y mejoras continuas: Implementación de revisiones periódicas realizadas por terceros independientes, con el objetivo de evaluar la efectividad del modelo y establecer mecanismos de actualización o perfeccionamiento en función de los resultados obtenidos.

2. GOBIERNO CORPORATIVO Y RESPONSABILIDADES: Estructura de Cumplimiento

La Corporación mantiene una estructura para administrar este Modelo de Prevención de Delitos que incluye al Directorio, como máxima autoridad de la Corporación, al secretario general, al Comité de Ética y Probidad, al Encargado de Prevención de Delitos, asesores legales externos y el apoyo de todos los Departamentos y Áreas de la Corporación. Sus funciones en relación al MPD son:

2.1 Directorio

- Nombrar y, en caso necesario, revocar la designación del Encargado de Prevención de Delitos (EPD), así como ratificar anualmente su permanencia en el cargo.
- Asignar los recursos y medios materiales indispensables para que el EPD pueda desempeñar sus funciones de manera efectiva y conforme a la normativa vigente.
- Garantizar que el EPD cuente con acceso directo al directorio de la Corporación, facilitando un medio idóneo para la comunicación oportuna de las medidas y planes adoptados en el ejercicio de sus funciones, así como para la rendición de cuentas respecto de su gestión.
- Aprobar la implementación del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de la Corporación y sus eventuales modificaciones, velando por su actualización y adecuación a los requerimientos legales y operativos.



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 8 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

- Recibir, analizar y evaluar los informes trimestrales elaborados por el EPD sobre la gestión y funcionamiento del MPD, adoptando las medidas pertinentes en función de sus conclusiones y recomendaciones.

2.2 Secretario general

- Brindar respaldo al Encargado de Prevención de Delitos (EPD), garantizando su acceso irrestricto a la información y a los miembros de la Corporación, así como facilitando la coordinación de las actividades propias del MPD en las áreas y procesos donde sea necesario.
- Proporcionar apoyo administrativo al EPD, asegurando la disponibilidad de los recursos físicos y humanos adecuados para el desempeño eficiente de sus funciones.
- Comunicar al EPD cualquier situación detectada que pudiera estar vinculada a la comisión de los delitos contemplados en la Ley N°20.393 o a infracciones al MPD.
- Fomentar la difusión del MPD dentro de la Corporación, impulsando acciones que promuevan su conocimiento, correcta aplicación y compromiso por parte de todos los integrantes de la organización.
- Supervisar el cumplimiento de los controles establecidos para prevenir la comisión de los delitos señalados en el artículo 1° de la Ley N°20.393 e implementar las medidas necesarias para mitigar los riesgos identificados en investigaciones relacionadas con el MPD o en el análisis de nuevos riesgos detectados.

2.3 Encargado de Prevención de Delitos

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el art. 4° N°3 de la Ley N°20.393, la Corporación contará con un Encargado de Prevención de Delitos (EPD) designado por el Directorio, quien permanecerá en su cargo durante un año, pudiendo ser prorrogada su designación por máximo dos periodos consecutivos de igual duración.

Sus deberes y responsabilidades son:

 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 9 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

- Ejercer sus funciones conforme a las facultades definidas por el Directorio, en estricto apego a lo establecido en la Ley N°20.393.
- Impulsar el diseño y la actualización de las políticas, procedimientos, directrices y lineamientos contenidos en este manual, garantizando su vigencia y adecuación a las necesidades de la Corporación, asistido por el Departamento de Cumplimiento y Prevención de Delitos.
- Supervisar, en conjunto con el Directorio, el desarrollo, implementación y operación eficaz del MPD en la Corporación.
- Coordinar el cumplimiento, por parte de las distintas áreas, departamentos y unidades, de las normativas y regulaciones en materia de prevención de delitos e integridad corporativa establecidas en el presente manual y en la política de integridad corporativa.
- Promover la capacitación y sensibilización de los trabajadores de la Corporación Municipal en el marco de la Ley N°20.393, asegurando el conocimiento y la correcta aplicación de los protocolos, procedimientos y directrices preventivas en el ejercicio de sus funciones diarias.
- Gestionar el Canal de Denuncias de la Corporación Municipal, con el apoyo de la Unidad de Informática y Seguridad de la Información, siendo el receptor de toda denuncia relacionada con el incumplimiento del MPD o la posible comisión de ilícitos por parte de directores, trabajadores, contratistas, proveedores, prestadores de servicios y terceros vinculados a la Corporación.
- Informar al Directorio, al menos trimestralmente, sobre la gestión del MPD y su estado de cumplimiento. Asimismo, deberá notificar de manera inmediata cualquier situación que pueda constituir un delito, permitiendo al Directorio adoptar las medidas correspondientes.
- Dirigir investigaciones ante denuncias fundadas o situaciones sospechosas, asegurando la recopilación de todos los medios de prueba pertinentes.
- Definir y encargar auditorías específicas para verificar la correcta ejecución del MPD, determinando su alcance y profundidad según las necesidades de la Corporación.
- Mantener registro y custodia de la documentación y evidencia relacionada con las actividades de prevención de delitos, garantizando su integridad y disponibilidad.



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 10 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

Para el correcto desempeño de sus funciones, el EPD contará con las siguientes facultades:

- 1) Autonomía respecto del directorio respecto de la investigación de eventuales hechos constitutivos de delitos.
- 2) Disponer de presupuesto anual proporcionado por la Secretaría General y autorizado por el Directorio para efectuar la implementación, operación y revisión del MPD a que se hace referencia en la Ley N°20.393.
- 3) Contar con herramientas básicas e indispensables para el buen funcionamiento de su rol y responsabilidades como EPD.
- 4) Contar con acceso directo a las distintas áreas de la Corporación, con el fin de realizar o coordinar la ejecución de las actividades, tales como: Efectuar investigaciones específicas, facilitar el monitoreo del sistema de prevención de delitos, solicitar y revisar información para la ejecución de sus funciones, coordinar actividades de difusión del MPD, Ley N°20.393 y otros temas afines.
- 5) El EPD tendrá derecho a concurrir a las sesiones del Directorio cuando sea necesario para informar a sus miembros respecto de medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, para rendir cuenta o informar su gestión con una periodicidad no mayor a trimestral.

2.4 Comité de Integridad y Cumplimiento.

- Promover los valores y conductas que se encuentran contenidos en el Código de Ética y Probidad de la Corporación Municipal Gabriel González Videla.
- Difundir y velar por la correcta aplicación del Código de Ética y Probidad de la Corporación.
- Recibir y resolver consultas sobre materias que digan relación con la Ley N°20.393 y el MPD de la Corporación.
- Asistir en la investigación de cada caso denunciado, según el procedimiento contemplado en este Manual y en el RIOHS.
- Solicitar al EPD la investigación de ciertos hechos que se sometan a su conocimiento.



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 11 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

2.5 Unidad de Control Interno y Departamento de Cumplimiento y Prevención de Delitos.

Estas unidades apoyan operativamente al EPD mediante:

- Colaborar activamente en la ejecución de las acciones de difusión del Modelo de Prevención de Delitos (MPD) que realice el Encargado de Prevención de Delitos, particularmente en lo relativo a la adecuada comunicación de las políticas, procedimientos y lineamientos internos orientados a la prevención delictual, así como en la implementación de jornadas de capacitación periódica sobre el MPD, los delitos contemplados en la Ley N°20.393 y los programas de inducción dirigidos al nuevo personal que se incorpore a la Corporación.
- Entregar, de manera oportuna y veraz, toda la información que sea requerida por el EPD para el correcto ejercicio de sus funciones, especialmente aquella vinculada a la implementación, funcionamiento y evaluación de la eficacia del modelo.
- Diseñar y poner en marcha los controles correctivos que correspondan frente a las brechas detectadas como resultado de investigaciones vinculadas al MPD o derivadas de la identificación de nuevos riesgos operacionales o normativos.
- Facilitar los antecedentes que sean necesarios respecto de funcionarios sujetos a investigación interna, asegurando el acceso a la documentación y registros pertinentes que permitan una adecuada instrucción del procedimiento respectivo.
- Prestar asesoría técnica al EPD en la determinación de medidas disciplinarias o acciones institucionales derivadas de los resultados de investigaciones efectuadas en el marco del MPD, en conformidad con la normativa interna y los principios de legalidad, proporcionalidad y debido proceso.
- Reportar mensualmente informes relativos a demandas y/o juicios llevados a cabo por la Corporación que se relacionen con los delitos señalados en la Ley N°20.393.

2.6 Departamento Jurídico

El rol del Departamento Jurídico, respecto del MPD contempla:

 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 12 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

- Instruir a las unidades que correspondan, respecto de la inclusión de cláusulas que contengan las obligaciones, prohibiciones y sanciones del MPD de la Corporación en los diversos contratos que se celebren con terceros.
- Instruir a las unidades que correspondan, respecto de la inclusión de cláusulas que contengan las obligaciones, prohibiciones y sanciones del MPD de la Corporación en los contratos de trabajo y en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Compañía.
- Entregar mensualmente informes relativos a la revisión de multas aplicadas a la organización por entidades regulatorias con el fin de detectar casos que tengan relación con algunos de los delitos señalados en la Ley N°20.393.
- Asesorar en la toma de decisiones en relación a sanciones y acciones correctivas a implementar producto de las investigaciones efectuadas y concluidas, de conformidad a este Manual y al RIOHS.

2.7 Área de Comunicaciones

El área de Comunicaciones, respecto del MPD, tendrá como labor:

- Apoyar en los procesos de difusión de las actividades vinculadas al MPD.
- Colaborar en la preparación del material informativo que se difundirá.
- Entregar información, a petición del EPD, respecto del desarrollo de procesos de difusión y campañas corporativas vinculadas al MPD, pudiendo proponer mejoras.
- Velar por el correcto funcionamiento de los procesos y canales de comunicación, internos y externos, de la Corporación.
- Analizar, controlar y medir el proceso comunicativo de la Corporación, en lo relativo al correcto conocimiento del MPD.

2.8 Colaboradores, proveedores y terceros.

- Cumplir con lo dispuesto en las cláusulas relativas a la Ley N°20.393 y el MPD presentes en los contratos que suscriban.



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 13 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

- Cumplir con el RIOHS, Políticas de Conflicto de Interés, Políticas de relacionamiento con entidades y/o funcionarios públicos, Política de Aportes, Patrocinios y Donaciones; así como el resto de la normativa interna de la Corporación.

2.9 Actividades generales para todos los Departamentos y Áreas.

- Ejecutar y documentar los controles de los que son responsables de acuerdo con la Matriz de Riesgos de la Corporación.
- Colaborar con la actualización y mejora del MPD, mediante la realización de observaciones y sugerencias que consideren necesarias.
- Colaborar con el cumplimiento del MPD.

3. POLÍTICAS DE COMPLIANCE Y PREVENCIÓN DE DELITOS

El MPD contempla el conjunto de protocolos, reglas y procedimientos específicos, que permiten a las personas que intervienen en las actividades o procesos de la misma, programar y ejecutar sus tareas previniendo la comisión de los delitos contemplados en la Ley N°20.393. Entre dichas políticas, se encuentran:

- Políticas de reclutamiento y selección.
- Procedimiento y política de relacionamiento con entidades y/o funcionarios públicos.
- Procedimiento y política de aportes, auspicios, patrocinios y donaciones.
- Procedimiento de Investigación de Denuncias.
- Política de Integridad Corporativa.
- Política de Compras.
- Política de Conflicto de Interés.
- Procedimiento y políticas de Cementerios Municipales.
- Política de Manejo de Insumos y Mercadería.
- Política de Regalos Corporativos.



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 14 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

- Política de Debida Diligencia a Proveedores.

Las políticas de prevención de delitos de la Corporación establecen los lineamientos para promover la prevención de la comisión de los delitos contemplados en la Ley N°20.393. Los lineamientos generales establecidos en dichas políticas son las siguientes:

- 1) La Corporación Municipal rechaza total y explícitamente toda práctica relacionada con los delitos contemplados en la Ley N°20.393, quedando estrictamente prohibido a todos los trabajadores, ejecutivos, directores de la Corporación, y terceras partes, participar en el marco de su actividad, por o con su intervención, en cualquier actividad relacionada o que tenga por objeto la perpetración de alguno de dichos delitos.
- 2) En contexto de procesos de fiscalización, ningún trabajador ni prestador de servicios de la Corporación, en el ejercicio de sus funciones, podrá reunirse a solas con funcionarios de entidades fiscalizadoras tales como la Inspección del Trabajo, el SII, funcionarios municipales, de la Comisión para el Mercado Financiero, entre otros, con el objeto de garantizar la transparencia de dichos procesos de fiscalización que le sean aplicables a la Corporación.
- 3) La Corporación ha dispuesto un Canal de Denuncias, el cual se encuentra en nuestra página corporativa, para trabajadores, clientes, proveedores y terceros, a través del cual podrán informar de los actos que podrían revestir el carácter de delito y las infracciones al MPD o a la normativa interna, las que serán analizadas preliminarmente y derivadas por el EPD, en caso de requerir investigación sumaria o interna, de conformidad a la ley.
- 4) A través de la página web www.corporacionlaserena.cl y de la intranet de la Corporación, se contempla una sección especial sobre la Ley N°20.393, con el objeto de difundir y proporcionar información respecto de esta ley.

Además de las políticas y procedimientos consignados en este Manual, los siguientes instrumentos forman parte del ambiente de control de la Corporación, para el cumplimiento de la normativa interna y la ley 20.393:



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 15 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

- **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad:** El objetivo de este documento es regular, en general, las obligaciones, derechos, prohibiciones y formas de trabajo a que debe sujetarse todo el personal que se desempeña en cualquiera de las dependencias señalada en el párrafo precedente, sin perjuicio de la aplicación de leyes especiales que rijan la relación laboral de los trabajadores de la Corporación en lo que sea pertinente.
- **Protocolo de Prevención, Investigación y Sanción del Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo:** En contexto de la publicación de la Ley N°21.643, la Corporación ha elaborado un protocolo que tiene como objetivo establecer un marco sólido y estructurado para abordar y prevenir situaciones distintas desde tres enfoques: preventivo, investigativo y sancionador. El objetivo de este protocolo es fortalecer entornos laborales seguros y libres de violencia, donde se potencie el buen trato, se promueva la igualdad ante la ley y se prevengan las situaciones constitutivas de acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.
- **Cláusulas de Contrato:** En virtud de lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley N° 20.393, todos los contratos de trabajo del personal de dotación propia deben incorporar cláusulas que establezcan obligaciones, prohibiciones y compromisos específicos en relación con dicha ley. Estas cláusulas están contenidas en el anexo sobre disposiciones legales y laborales vinculadas al Modelo de Prevención del Delito (MPD) de la Corporación. Asimismo, toda persona natural o jurídica que contrate con la Corporación —tales como prestadores de servicios, proveedores o entidades colaboradoras— deberá incorporar en sus respectivos contratos una cláusula relativa al cumplimiento del MPD, como requisito indispensable para formalizar la relación contractual.
- **Canal de Denuncias:** La Corporación ha habilitado un canal de denuncias accesible a través de su sitio web institucional, destinado a recibir reportes tanto de trabajadores como de personas externas. Este canal permite informar sobre eventuales incumplimientos de las políticas internas, infracciones al Modelo de Prevención de Delitos (MPD), o situaciones que pudieran constituir delitos, asegurando un mecanismo formal y confidencial para la detección temprana de conductas irregulares, ilícitas o ilegales.
- **Código de Ética y Probidad:** El Código de Ética y Probidad de la Corporación Municipal Gabriel González Videla es una guía de conducta obligatoria para todos quienes se relacionan con la institución, ya sea como funcionarios, contratistas, asesores o representantes, sin



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 16 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

importar su régimen contractual. Integrado al Reglamento Interno y basado en la normativa nacional y el Dictamen N° 160.316/2021 de la Contraloría General de la República, este instrumento establece principios y estándares éticos orientados a fortalecer la transparencia, prevenir conflictos de interés y promover una cultura organizacional basada en la honestidad, el respeto y el compromiso con el servicio público. Su aplicación contribuye a una gestión eficiente, responsable y alineada con los valores del buen gobierno y la probidad administrativa.

4. ACTIVIDADES DE CONTROL

El MPD de la Corporación considera los siguientes tipos de actividades de control en materias de cumplimiento normativo y Ley N°20.393.

- a) **Actividades de Prevención:** Permiten anticiparse a la ocurrencia de eventos, errores o irregularidades que impliquen o pudieren implicar potencialmente la comisión de alguno de los delitos contemplados en la Ley N°20.393 o al MPD de la Corporación, entre las que se contemplan:
 - a. Difusión y capacitaciones.
 - b. Identificación y análisis permanente de riesgos de delitos.
 - c. Ejecución de controles de prevención.

- b) **Actividades de Detección:** El objetivo de estas actividades es efectuar acciones que detecten algún incumplimiento del MPD y posibles escenarios de comisión de delitos señalados bajo la Ley N°20.393. Las actividades de detección son las siguientes:
 - a. Auditorías de cumplimiento de los controles del MPD
 - b. Revisión de litigios y asesoría jurídica.
 - c. Revisión de denuncias e investigaciones realizadas.
 - d. Canal de Denuncias.
 - e. Ambiente de Control.



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 17 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

- c) Actividades de Respuestas:** El objeto de estas actividades es establecer resoluciones, medidas disciplinarias y/o sanciones a quienes incumplan el MPD o ante la detección de indicadores de la Ley N°20.393. Como parte de las actividades de respuesta se contemplan la revisión de actividades de control que fueren vulneradas o que requieran de mejoras, a fin de fortalecerlas o reemplazarlas por nuevas actividades de control, tales como:
- Coordinar sanciones disciplinarias.
 - Registro y seguimiento de denuncias y sanciones.
 - Comunicación de sanciones y mejora de control del MPD que presenten debilidades.
- d) Actividades de Supervisión y Monitoreo:** El objetivo de la supervisión y monitoreo es verificar el adecuado funcionamiento de las actividades de control definidas y evaluar la necesidad de efectuar mejoras en el MPD. Las actividades que contemplan son:
- Monitoreo del Modelo de Prevención de Delitos.
 - Evaluación del Modelo de Prevención de Delitos.
 - Actualización del Manual de Modelo de Prevención de Delitos.
 - Posibilidad de certificar el Modelo de Prevención de Delitos.
- e) Actividades de Implementación en materia de instrumentos legales y laborales:** Los lineamientos de implementación del MPD en materia de instrumentos legales y laborales, incorporan lo siguiente:
- Cláusulas específicas de la Ley N°20.393 en los contratos de trabajo de todos los trabajadores y empleados de la Corporación.
 - Cláusulas específicas de la Ley N°20.393 en los contratos con prestadores de servicios y proveedores.
 - Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad contempla una sección sobre la Ley N°20.393.
 - Reglamento Especial de Contratistas y Proveedores de la Corporación, que contempla una sección sobre la Ley 20.393.*



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 18 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

f) Actividades de difusión y capacitación: Con el objetivo de comunicar y actualizar cada uno de los conceptos del MPD en la Corporación, así como para reforzar la prevención de la comisión de los delitos señalados en la Ley N°20.393, la Corporación ha implementado lo siguiente:

- a. Publicar el MPD en la página web de la Corporación (www.corporacionlaserena.cl).
- b. Publicación del MPD en la Intranet de la Corporación.
- c. Periódicamente efectuar reuniones con los trabajadores, funcionarios y prestadores de servicios que realizan actividades de administración y supervisión (secretario general, directores, jefes de unidad, coordinadores y supervisores), oportunidad en que se señala a cada asistente la necesidad y obligación de dar a conocer a todas las personas bajo su dirección o supervisión y en general, a todo colaborador, aun cuando su relación contractual sea temporal, e incluso a quien le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, las implicancias, alcances y responsabilidades por la aplicación del MPD.
- d. En conjunto con el Departamento de Control Interno se realizarán las charlas de inducción, según calendario, para todos los nuevos trabajadores o prestadores de servicios, a quienes se les dará a conocer el alcance de la Ley N°20.393 y las implicancias, alcances y responsabilidades de la aplicación del MPD.

g) Actividades de identificación y análisis de riesgos: Con el objeto de identificar, analizar y valorar los riesgos penales asociados a las labores corporativas contempladas en la Ley N°20.393, se efectuarán entrevistas a miembros del directorio, directores de departamentos y encargados de unidades, solicitando la información y documentos que pudieren ser de utilidad para el levantamiento de riesgos relacionados con dicha norma legal. Asimismo, el EPD a través del Departamento de Control Interno y el Departamento Jurídico, realizarán capacitaciones en materias relativas al MPD, Código de Ética y Probidad de la Corporación y de la Ley N°20.393.



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 19 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

h) Actividades de auditoría: El EPD en conjunto con el área de Auditoría General establecerá un Plan Anual de Auditoría, que debe contemplar la ejecución periódica de auditorías específicas para la verificación de la operación efectiva de los controles implementados, la mitigación del riesgo de comisión de los delitos establecidos y la operación efectiva del MPD. Este plan definirá el número de auditorías necesarias, el tipo de auditoría a realizar, las materias a revisar, las frecuencias y controles de estas, etc.

5. DIAGNÓSTICO DE RIESGOS

El diagnóstico de riesgos es el proceso a través del cual se identifican las actividades, procesos y negocios expuestos a riesgo de faltas y delitos contemplados en la ley N°20.393 en su artículo 1°. Las actividades y procesos de riesgo identificados son vaciados en una Matriz de Riesgos, en la cual se muestra, también, el nivel de riesgo que se ha determinado para cada uno de estos procesos o actividades identificadas.

La matriz de riesgo es una herramienta que identifica los potenciales riesgos de comisión de los delitos contemplados en la Ley N°20.393, en las que la Corporación, potencialmente, podría verse involucrada durante el desarrollo normal de sus actividades.

La identificación de riesgos es liderada por el EPD, quien, con la participación del órgano ejecutivo de la Corporación, deberá analizar los principales escenarios de riesgo de comisión de delitos contemplados en la Ley N°20.393.

Procedimiento para identificar y reaccionar ante riesgos:

- 1) Identificación de Actividades y Procesos de Riesgo (Matriz de Riesgo).
- 2) Diagnóstico de Probabilidades e Impacto (residual) de los riesgos identificados.
- 3) Recomendaciones de controles a implementar.

Este procedimiento de identificación y reacción ante riesgos de comisión de delitos señalados en la Ley N°20.393, el cual está compuesto por el análisis y evaluación del riesgo de comisión

 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 20 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

de dichos delitos. Esto debe quedar plasmado en una Matriz de Riesgos que deberá ser revisada anualmente o cuando sucedan modificaciones importantes en la regulación o las condiciones de operación de la Corporación Municipal.

El proceso de diagnóstico de riesgos comprende también, el análisis de la probabilidad de que se produzca un evento de riesgo y el impacto que esto tendría para la organización. La probabilidad de ocurrencia y el impacto se combinan indicando el nivel o severidad del riesgo.

Asimismo, la matriz de riesgos de la Corporación Municipal Gabriel González Videla contiene los controles mitigantes respectivos para cada uno de los riesgos descritos, los cargos y áreas responsables de ejecutar dichos controles y las evidencias de la realización del control.

6. CANAL DE DENUNCIAS

La Corporación ha dispuesto un canal de comunicación confidencial destinado a que los integrantes de la organización —incluyendo a sus colaboradores, prestadores de servicios y terceros vinculados— puedan reportar, comunicar o denunciar cualquier situación irregular observada en el desarrollo de sus funciones, así como eventuales infracciones a la legislación vigente o a las políticas internas institucionales.

En concordancia con el estándar corporativo adoptado mediante la implementación del presente Modelo de Prevención de Delitos (MPD), se espera que los miembros del directorio, directores de área, trabajadores, proveedores, usuarios y demás terceros relacionados con la Corporación actúen de manera diligente y proactiva para prevenir situaciones de incumplimiento. Lo anterior implica buscar orientación, comunicar inquietudes y reportar hechos de manera oportuna, con el objeto de evitar que éstos deriven en conflictos mayores o en la comisión de delitos.

El canal formal para denunciar este tipo de situaciones es a través de la página de la Corporación, en la sección Canal de Denuncias (<http://www.corporacionlaserena.cl>).



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 21 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

Para efectos de asegurar la eficiencia y rigurosidad en la evaluación de las denuncias presentadas a través del Canal de Denuncias, se solicita completar la siguiente información de manera clara y precisa:

- **Fecha y hora de la denuncia:** Registro cronológico exacto del momento en que se efectúa la denuncia.
- **Lugar de ocurrencia del incidente:** Identificación del sitio físico o virtual donde habrían acontecido los hechos.
- **Identificación de los presuntos responsables:** Nombre completo y cargo que ocupan las personas denunciadas dentro de la organización.
- **Participación de terceros externos:** Señalar si existen personas ajenas a la Corporación involucradas en los hechos.
- **Existencia de testigos:** Mención de quienes hayan presenciado el hecho, indicando sus nombres y funciones dentro de la entidad.
- **Medio por el cual se tuvo conocimiento del hecho:** Indicar si la información se obtuvo de manera directa (visión o audición) o indirecta (relato de terceros, rumores u otros).
- **Descripción detallada del hecho denunciado:** Exposición circunstanciada de la situación, especificando la naturaleza de la transacción u operación observada, así como los fundamentos que permiten considerarla como inusual, irregular o sospechosa.
- **Documentación o evidencia de respaldo:** Incluir toda información disponible que pueda respaldar la denuncia, tales como documentos, grabaciones de audio, registros audiovisuales, entre otros medios probatorios pertinentes.

Es imperativo que el Canal de Denuncias sea utilizado con responsabilidad y conforme a los principios de buena fe y veracidad. Para una adecuada tramitación, se requiere que el denunciante complete en su totalidad los campos dispuestos en el formulario digital disponible en el sitio oficial de la Corporación, sección “Canal de Denuncias”. Asimismo, se recomienda adjuntar todos los antecedentes documentales que respalden los hechos descritos, con el objeto de facilitar la evaluación e investigación correspondiente.



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 22 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

Una vez recepcionada la denuncia, el Encargado de Prevención de Delitos (EPD) procederá a mantener un archivo confidencial que contendrá la totalidad de los antecedentes proporcionados. El acceso a dicha información será estrictamente limitado a aquellas personas cuya función institucional les exija intervenir directamente en el proceso investigativo, y únicamente respecto de los elementos que resulten indispensables para el ejercicio de sus funciones. En tal sentido, sólo podrán acceder a dicha información los investigadores o fiscales designados para la tramitación de sumarios u otros procedimientos disciplinarios o administrativos derivados de la denuncia.

7. SISTEMA DE SANCIONES

Para efectos de aplicación de sanciones, la Corporación ha distinguido dos tipos de infracciones:

- a) **Incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos y su normativa:** Corresponde a incumplir los lineamientos del programa de prevención de delitos, contravenir las normas de las políticas generales destinadas a la prevención de la comisión de delitos, no informar un hecho o conducta que revista caracteres de incumplimiento, infringir los principios generales de comportamientos y actuación declarados en nuestro Código de Ética y Probidad y las políticas internas, tomar represalias en contra de una denuncia que informa sobre un incumplimiento, etc. Las sanciones podrán incluir amonestación verbal y/o escrita, hasta la desvinculación, de conformidad al Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. En el caso de terceras partes, el incumplimiento al Modelo de Prevención de Delitos posibilitará el término del contrato respectivo que se encontrare vigente, según las condiciones del mismo.

- b) **Comisión de Delitos:** La participación de cualquier persona que desempeñe un cargo, función o preste servicios en la Corporación Municipal —incluyendo funcionarios regidos por el Estatuto Docente, el Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal, o por el Código del Trabajo— en la comisión de delitos, especialmente aquellos previstos en el artículo 1° de la Ley N° 20.393, en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de ellas, será considerada una falta grave a los principios de probidad, integridad y responsabilidad funcional. La verificación de hechos constitutivos de alguno de los delitos señalados, debidamente



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 23 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

fundados y acreditados, podrá dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias conforme al régimen jurídico que corresponda.

Para los funcionarios sujetos al Estatuto Docente o al Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal, se aplicarán las sanciones previstas en dichas normativas, incluidas la instrucción de sumarios administrativos y la eventual destitución. En el caso del personal regido por el Código del Trabajo, la Corporación podrá poner término a la relación laboral sin derecho a indemnización, con fundamento en las causales establecidas en el artículo 160 N° 1, letras a) y e) del referido cuerpo legal.

En todos los casos, se reportará al Secretario general con el objeto de que se pronuncie sobre la pertinencia de interponer denuncia o querrela criminal en contra de quienes resulten responsables, quien informará al directorio.

8. SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 4°, número 4, de la Ley N° 20.393, el Modelo de Prevención de Delitos (MPD) debe ser objeto de evaluaciones periódicas realizadas por terceros independientes, con el objetivo de identificar oportunidades de perfeccionamiento y actualización cuando los resultados así lo requieran. Estas evaluaciones constituyen una herramienta clave para asegurar la eficacia del modelo y su adecuación a los riesgos reales que enfrenta la Corporación.

Será responsabilidad del Encargado de Prevención de Delitos (EPD) garantizar la realización oportuna de estas evaluaciones, velando además porque toda brecha detectada por los evaluadores sea identificada y comunicada antes de la emisión del informe de cumplimiento. En caso de que ello no sea posible, el EPD deberá exigir que se implementen mecanismos de seguimiento periódico a los planes de acción correctivos, estableciendo plazos concretos y responsables definidos para su ejecución, con el fin de asegurar el perfeccionamiento y actualización continua del MPD.

8.1 Indicadores de Gestión (KPI)

 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 24 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

Con el fin de medir la eficacia del MPD, se establecen los siguientes indicadores, que abarcan tanto metas de cobertura como de calidad e impacto:

Nº	Indicador	Fórmula	Meta Anual	Fuente de Verificación	Justificación
1	Cobertura de capacitación	$(\text{N}^\circ \text{ capacitados} / \text{N}^\circ \text{ objetivo}) \times 100$	$\geq 90 \%$	Registros de asistencia, programas y evaluaciones	Evalúa el alcance del plan de formación en integridad y MPD.
2	Avance en levantamiento de procesos	$(\text{N}^\circ \text{ procesos documentados} / \text{N}^\circ \text{ críticos}) \times 100$	100 %	Informes de levantamiento, matrices de riesgos	Garantiza que todos los procesos críticos estén mapeados.
3	Eficacia de controles	$(\text{N}^\circ \text{ controles efectivos} / \text{N}^\circ \text{ evaluados}) \times 100$	$\geq 85 \%$	Informes de auditoría y pruebas de cumplimiento	Mide si los controles funcionan según lo diseñado.
4	Tiempo de tramitación de denuncias	Promedio de días hábiles entre recepción y cierre	≤ 30 días hábiles	Registros del canal de denuncias	Garantiza rapidez en la respuesta a denuncias.
5	Ejecución de planes correctivos	$(\text{N}^\circ \text{ acciones cerradas en plazo} / \text{N}^\circ \text{ total}) \times 100$	$\geq 90 \%$	Planillas de seguimiento, actas de verificación	Evalúa cumplimiento oportuno de mejoras.
6	Índice de percepción de integridad	Promedio ponderado de respuestas positivas	$\geq 80 \%$	Encuestas internas anuales	Mide la percepción y cultura de integridad.
7	Tasa de reincidencia de conductas sancionadas	$(\text{N}^\circ \text{ reincidentes} / \text{N}^\circ \text{ sancionados}) \times 100$	$\leq 5 \%$	Registros de sanciones	Evalúa si las medidas correctivas generan cambios reales.
8	Porcentaje de denuncias con evidencia suficiente	$(\text{N}^\circ \text{ con respaldo} / \text{N}^\circ \text{ total denuncias}) \times 100$	$\geq 85 \%$	Registros de investigación	Mide la calidad de las investigaciones.



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 25 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

9	Riesgos críticos con plan de mitigación vigente	(N° riesgos con plan / N° total riesgos críticos) x 100	100 %	Matriz de riesgos y plan de acción	Garantiza cobertura total de riesgos prioritarios.
10	Cumplimiento de actualizaciones normativas internas	(N° documentos actualizados / N° planificados) x 100	≥ 90 %	Registro de revisión normativa	Mantiene vigencia legal de las políticas.
11	Tiempo promedio de publicación de información obligatoria	Σ días entre emisión y publicación / N° publicaciones	≤ 5 días hábiles	Portal institucional	Mide agilidad en transparencia activa.
12	Solicitudes de acceso a información respondidas en plazo	(N° respondidas en plazo / N° total) x 100	≥ 98 %	Sistema de gestión de solicitudes	Evalúa cumplimiento de la Ley 20.285.

8.2 Umbrales de Alerta

Cada KPI contará con tres niveles de umbral que permiten identificar el grado de cumplimiento y activar medidas proporcionales:

- **Verde (Cumplimiento):** El indicador está dentro o por sobre la meta.
- **Amarillo (Alerta):** El indicador se encuentra en riesgo y requiere acciones preventivas inmediatas.
- **Rojo (Crítico):** Incumplimiento grave, requiere medidas correctivas urgentes y supervisión prioritaria.

8.3 Revisión y Actualización del MPD

El presente Modelo de Prevención de Delitos deberá revisarse y actualizarse al menos cada dos años o cuando se produzcan cambios legales relevantes que afecten la gestión de cumplimiento. El EPD será responsable de coordinar este proceso, asegurando la participación de las unidades correspondientes y la incorporación de buenas prácticas en materia de compliance público.



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 26 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

9. GLOSARIO

- **Probidad administrativa:** Actuar con ética, transparencia y legalidad, priorizando el interés público.
- **Conflicto de interés:** Situación en que intereses personales pueden afectar la objetividad en decisiones.
- **Responsabilidad penal de personas jurídicas:** Obligación de prevenir y responder por delitos de la Ley N° 20.393.
- **Sistema de Integridad:** Conjunto de principios, normas y controles para prevenir irregularidades.
- **Modelo de Prevención de Delitos (MPD):** Herramienta que integra controles, canal de denuncias, capacitaciones y auditorías.
- **Matriz de riesgos:** Registro que identifica y evalúa riesgos, definiendo controles para mitigarlos.
- **Canal de denuncias:** Mecanismo confidencial para informar irregularidades, con protección contra represalias.
- **Plan de mejora:** Acciones correctivas con plazo y responsable para cerrar brechas detectadas.
- **KPI:** Indicador Clave de Desempeño para evaluar objetivos y metas.
- **Eficacia de controles:** Grado en que un control cumple su objetivo de prevenir, detectar o corregir un riesgo.
- **EPD:** Encargado/a de Prevención de Delitos, coordina el MPD y reportes de cumplimiento.
- **Auditoría de cumplimiento:** Revisión para verificar que procesos y controles se ejecutan según lo establecido.



 CORPORACION MUNICIPAL Gabriel González Videla La Serena	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS				Pág. 27 de 25 Cod:
	Fecha Aprobación	Versión	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobación Final por:
	31.07.2025	2.0	Gonzalo Pinochet Abarca	Daniela Calderón Gustavo Pradenas	Directorio

10. Control de Versiones

Versión	Descripción del Cambio	Fecha	Responsable
1.0	Versión inicial del Modelo de Prevención de Delitos	24 de abril de 2025	Gonzalo Pinochet Abarca
1.1	Versión Preliminar aprobada por Directorio.	02 de junio de 2025	Gonzalo Pinochet Abarca
2.0	Versión Final aprobada por el Directorio y con modificaciones de organigrama.	31 de julio de 2025	Gonzalo Pinochet Abarca

