CORPORACION MUNICIPAL
Gabriel González Videla
La Serena



PROTOCOLO DE DENUNCIA, INCIDENTES Y EVENTOS CRÍTICOS

CEMENTERIOS MUNICIPALES
AUDITORÍA GENERAL

2026

PROTOCOLO DE DENUNCIA, INCIDENTES Y EVENTOS CRÍTICOS
CEMENTERIOS MUNICIPALES
CORPORACIÓN MUNICIPAL GABRIEL GONZÁLEZ VIDELA

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

NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
EDUARDO RODRÍGUEZ PINILLA	SECRETARIO GENERAL	CORP. MUNICIPAL GABRIEL GONZALEZ VIDELA SECRETARIO GENERAL LA SERENA	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 6

III. ESTRUCTURA DEL PROCESO 7

IV. DEFINICIONES Y CLASIFICACIÓN 10

V. PRINCIPIOS RECTORES DEL PROTOCOLO 13

VI. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS, INCIDENTES Y EVENTOS CRÍTICOS 15

VII. CONTROLES DEL PROTOCOLO 22

VIII. GESTIÓN DE RIESGOS DEL PROTOCOLO 26

IX. TRAZABILIDAD Y DOCUMENTACIÓN DEL PROTOCOLO 31

X. VIGENCIA, ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN 35

XI. FICHA Y FLUJO DEL PROCESO 38

ANEXO N° 1 “FLUJO DEL PROCESO” 48

ANEXO N° 2 “FORMATO DE REGISTRO DE INCIDENTE” 49

I. INTRODUCCIÓN

ARTÍCULO 1°: OBJETIVO

El presente Protocolo tiene por objeto establecer un marco formal, sistemático y obligatorio para la gestión de denuncias, incidentes y eventos críticos que se produzcan en la operación de los Cementerios Municipales administrados por la Corporación Municipal Gabriel González Videla.

Su finalidad es asegurar:

- La detección oportuna de desviaciones o irregularidades
- Su registro formal y trazable
- Su adecuada gestión y tratamiento
- La adopción de medidas correctivas
- Su cierre documentado y verificable

Asimismo, el Protocolo busca fortalecer el sistema de control interno institucional, reducir riesgos operativos, administrativos, sanitarios y legales, y asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y de los instrumentos internos que regulan la gestión del servicio.

ARTÍCULO 2°: ALCANCE

El presente Protocolo será aplicable a:

- Todos los procesos operativos y administrativos asociados a la gestión de los Cementerios Municipales
- Todas las unidades, funcionarios y colaboradores que intervienen en dichos procesos
- Los sistemas de información, registros, expedientes y documentación de respaldo
- Las actuaciones realizadas en terreno, así como aquellas efectuadas en soporte documental o digital

Su aplicación será obligatoria respecto de toda situación que implique:

- Desviaciones del proceso
- Incumplimientos normativos
- Inconsistencias en registros o información
- Incidentes operativos o administrativos
- Eventos críticos de carácter sanitario, legal, financiero o institucional

ARTÍCULO 3°: CONTEXTO Y FUNDAMENTO

El presente Protocolo se incorpora como parte integrante del sistema normativo interno de la Corporación Municipal Gabriel González Videla, en materia de administración de Cementerios Municipales, complementando y articulándose con los siguientes instrumentos:

- Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos
- Manual de Control, Trazabilidad y Resguardo de la Información
- Reglamento de Cementerios Municipales

Su dictación responde a la necesidad de contar con un instrumento específico que permita regular de manera estructurada la gestión de denuncias, incidentes y eventos críticos, conforme a los principios de:

- Legalidad
- Trazabilidad
- Control interno
- Responsabilidad administrativa
- Mejora continua

En este contexto, el Protocolo constituye un mecanismo de integración entre la ejecución del proceso operativo, el control de la información y la gestión de riesgos, permitiendo una respuesta institucional coordinada, documentada y verificable frente a situaciones que puedan afectar el normal desarrollo del servicio.

Asimismo, el presente Protocolo se integra al Modelo de Prevención de Delitos (MPD) de la Corporación, constituyendo un mecanismo formal de detección, registro y gestión de situaciones que pudieren implicar riesgos de comisión de delitos, conforme a la Ley N°20.393.

ARTÍCULO 4°: CARÁCTER COMPLEMENTARIO Y OBLIGATORIO

Las disposiciones del presente Protocolo deberán aplicarse de manera complementaria y coordinada con los instrumentos señalados precedentemente, constituyendo un marco específico para la gestión de desviaciones dentro del proceso.

Su cumplimiento será obligatorio para todas las unidades y funcionarios que intervienen en la gestión de los Cementerios Municipales, debiendo permitir la verificación de su aplicación en instancias de supervisión, control interno, auditoría y fiscalización externa.

El presente Protocolo será exigible en todas las etapas del proceso en que se detecten, informen o gestionen denuncias, incidentes o eventos críticos, constituyendo un elemento esencial del sistema de control y de la trazabilidad institucional.

II. BASE LEGAL Y NORMATIVA

ARTÍCULO 5°: MARCO LEGAL AOLICABLE

El presente Protocolo se fundamenta en las normas legales y reglamentarias que regulan la gestión de cementerios, la trazabilidad de restos humanos, la protección de la información y el sistema de control interno institucional.

En particular, resultan aplicables:

- Decreto Supremo N° 357 de 1970, del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento General de Cementerios.

- Decreto con Fuerza de Ley N° 725 de 1967, del Ministerio de Salud, que fija el Código Sanitario (publicado en 1968).
- Ley N° 18.695 de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Ley N° 19.628 de 1999, sobre Protección de la Vida Privada.
- Ley N° 20.285 de 2008, sobre Acceso a la Información Pública.
- Resolución Exenta N° 1962 de 2022 de la Contraloría General de la República, sobre normas de control interno.
- Dictámenes e instrucciones de la Contraloría General de la República aplicables a control interno y responsabilidad funcionaria.

ARTÍCULO 6°: NORMATIVA INSTITUCIONAL

Serán asimismo aplicables:

- Reglamento de Cementerios Municipales vigente
- Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos
- Manual de Control, Trazabilidad y Resguardo de la Información
- Otras instrucciones internas dictadas por la Corporación Municipal Gabriel González Videla

ARTÍCULO 7°: CARÁCTER OBLIGATORIO DEL MARCO NORMATIVO

El cumplimiento del presente marco normativo será obligatorio para todos los funcionarios y unidades que intervengan en la gestión de denuncias, incidentes y eventos críticos.

Las actuaciones reguladas por este Protocolo deberán ejecutarse en conformidad con dichas disposiciones, siendo exigible su observancia en instancias de supervisión, control interno, auditoría y fiscalización externa.

III. ESTRUCTURA DEL PROCESO

ARTÍCULO 8°: ESTRUCTURA GENERAL DEL PROCESO

La gestión de denuncias, incidentes y eventos críticos se desarrollará mediante un proceso estructurado, secuencial y trazable, que comprende desde su detección hasta su cierre formal.

Este proceso constituye un mecanismo transversal de control, aplicable a todas las etapas del proceso operativo de los Cementerios Municipales, permitiendo gestionar desviaciones, resguardar la integridad del servicio y asegurar el cumplimiento normativo.

ARTÍCULO 9°: ETAPAS DEL PROCESO

El proceso de gestión de incidentes se compondrá, a lo menos, de las siguientes etapas:

1. Detección de la situación
2. Registro formal del incidente o denuncia
3. Clasificación y calificación de criticidad
4. Evaluación del impacto y análisis de la situación
5. Definición de medidas de contención
6. Tratamiento o resolución del incidente
7. Escalamiento, cuando corresponda
8. Verificación de la resolución
9. Cierre formal del incidente
10. Registro final y trazabilidad

Cada una de estas etapas deberá ejecutarse conforme a lo establecido en el presente Protocolo, debiendo permitir su verificación en instancias de control interno y auditoría.

ARTÍCULO 10°: CARÁCTER TRANSVERSAL DEL PROCESO

El proceso regulado en el presente Capítulo tendrá carácter transversal respecto del proceso operativo definido en el Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos.

En consecuencia, podrá activarse en cualquier etapa del proceso principal, debiendo vincularse con:

- El paso específico en que se origina la situación
- La Ficha del Proceso correspondiente
- El expediente administrativo asociado
- Los registros y sistemas de información

ARTÍCULO 11°: ACTIVACIÓN DEL PROCESO

El proceso de gestión de incidentes se activará ante la detección de cualquier situación que implique:

- Incumplimiento normativo
- Desviación del procedimiento establecido
- Inconsistencia en registros o información
- Error en la ejecución de actividades
- Riesgo sanitario, administrativo o financiero
- Eventuales hechos constitutivos de irregularidades o faltas

La activación del proceso será obligatoria y no podrá omitirse bajo ninguna circunstancia cuando se verifique alguna de las situaciones señaladas.

ARTÍCULO 12°: REPRESENTACIÓN DEL PROCESO

El proceso de gestión de denuncias, incidentes y eventos críticos deberá encontrarse representado mediante:

- Ficha del proceso
- Flujo de proceso (BPM)
- Matriz de control asociada

Estos instrumentos deberán permitir:

- La comprensión operativa del proceso

- La identificación de responsables
- La verificación de controles
- La trazabilidad de cada etapa

IV. DEFINICIONES Y CLASIFICACIÓN

ARTÍCULO 13°: DEFINICIONES GENERALES

Para efectos del presente Protocolo, se entenderá:

1. Denuncia:

Comunicación formal mediante la cual un funcionario, usuario o tercero informa la existencia de una situación irregular, incumplimiento, anomalía o hecho que pudiera afectar la correcta operación del servicio o el cumplimiento normativo.

2. Incidente:

Evento no planificado que afecta o puede afectar la ejecución del proceso, la integridad de la información, la trazabilidad, la operación del servicio o el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

3. Evento crítico:

Situación de alta gravedad que compromete de manera significativa la legalidad, seguridad sanitaria, integridad de los registros, patrimonio institucional o responsabilidad administrativa, requiriendo gestión prioritaria, eventual escalamiento y control reforzado.

4. Desviación del proceso:

Cualquier incumplimiento respecto de lo establecido en el Manual General de Procedimientos, la Ficha del Proceso o el presente Protocolo.

5. Registro de incidente:

Acto formal mediante el cual se deja constancia documentada de una denuncia, incidente o evento crítico, incorporándolo al sistema de control y trazabilidad institucional.

ARTÍCULO 14°: CLASIFICACIÓN DE INCIDENTES

Los incidentes deberán clasificarse según su naturaleza, a fin de definir su tratamiento, control y nivel de respuesta.

Se considerarán, entre otros, los siguientes tipos:

- **Administrativos:** errores en registros, omisiones, inconsistencias documentales
- **Operativos:** fallas en la ejecución de procedimientos (inhumación, exhumación, traslado, etc.)
- **Sanitarios:** incumplimientos de normativa sanitaria o riesgos asociados a manejo de restos
- **Financieros:** ingresos no registrados, cobros indebidos o inconsistencias en recaudación
- **Documentales:** pérdida, ausencia o alteración de documentos
- **Tecnológicos:** fallas en sistemas de información o registros digitales

ARTÍCULO 15°: CLASIFICACIÓN SEGÚN NIVEL DE CRITICIDAD

Los incidentes deberán ser clasificados de acuerdo con su impacto y riesgo asociado, en:

a) Bajo:

Situaciones que no afectan significativamente la operación ni el cumplimiento normativo, pudiendo ser corregidas de manera inmediata.

b) Medio:

Situaciones que generan desviaciones relevantes del proceso, requiriendo control, regularización y seguimiento.

c) Alto (Evento Crítico):

Situaciones que afectan la legalidad, trazabilidad, integridad de la información, condiciones sanitarias o responsabilidad institucional, requiriendo intervención inmediata, escalamiento y control reforzado.

ARTÍCULO 16°: CASOS ESPECIALES

Se considerarán como casos especiales aquellos incidentes que, por su naturaleza, requieran tratamiento diferenciado o intervención de organismos externos.

Entre ellos:

- Procedimientos sujetos a resolución judicial
- Requerimientos o instrucciones de la autoridad sanitaria
- Restos no identificados o con inconsistencias de identificación
- Sepulturas sin respaldo documental
- Situaciones de abandono o vencimiento de derechos
- Eventos que puedan derivar en responsabilidad administrativa o legal

Estos casos deberán gestionarse conforme a lo dispuesto en el presente Protocolo, en coordinación con los procedimientos específicos definidos en el Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos y demás normativa aplicable.

ARTÍCULO 17°: OBLIGACIÓN DE CLASIFICACIÓN

Todo incidente, denuncia o evento crítico deberá ser:

- Registrado formalmente
- Clasificado según su naturaleza
- Calificado conforme a su nivel de criticidad

Esta clasificación será obligatoria y determinará:

- El nivel de control aplicable
- Las medidas a adoptar

- El nivel de supervisión requerido
- La necesidad de escalamiento

V. PRINCIPIOS RECTORES DEL PROTOCOLO

ARTÍCULO 18°: PRINCIPIOS RECTORES DEL PROTOCOLO

La gestión de denuncias, incidentes y eventos críticos en los Cementerios Municipales deberá ejecutarse conforme a un conjunto de principios rectores que orientan su aplicación, interpretación y control.

Estos principios establecen los estándares mínimos de actuación exigibles a todas las unidades y funcionarios que intervienen en el proceso, constituyendo el marco de referencia para la correcta gestión de desviaciones, la protección de la información y el fortalecimiento del sistema de control interno.

ARTÍCULO 19°: PRINCIPIO DE LEGALIDAD

La gestión de denuncias, incidentes y eventos críticos deberá ejecutarse en estricta conformidad con la normativa legal, reglamentaria y administrativa vigente, así como con los instrumentos internos de la Corporación Municipal Gabriel González Videla.

Ninguna actuación podrá realizarse al margen de dichas disposiciones.

ARTÍCULO 20°: PRINCIPIO DE TRAZABILIDAD

Toda denuncia, incidente o evento crítico deberá ser gestionado bajo condiciones de trazabilidad, permitiendo reconstruir íntegramente su origen, tratamiento, decisiones adoptadas, responsables intervinientes y resultado final.

La trazabilidad deberá sustentarse en registros formales, documentación de respaldo y sistemas de información institucional.

ARTÍCULO 21°: PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

La detección, registro y gestión de incidentes deberá efectuarse en forma oportuna, evitando demoras que puedan afectar el control del proceso o agravar sus consecuencias.

Los eventos críticos deberán ser gestionados de manera inmediata.

ARTÍCULO 22°: PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD

Cada unidad y funcionario será responsable de detectar, informar y participar en la gestión de los incidentes que se produzcan en el ámbito de sus funciones, conforme a sus competencias.

Esta responsabilidad será exigible en instancias de supervisión y control.

ARTÍCULO 23°: PRINCIPIO DE INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información asociada a denuncias, incidentes y eventos críticos deberá ser íntegra, veraz, consistente y verificable, debiendo existir concordancia entre registros, sistemas y documentación de respaldo.

Las inconsistencias deberán ser tratadas como incidentes.

ARTÍCULO 24°: PRINCIPIO DE CONTROL Y VERIFICABILIDAD

Toda actuación deberá ejecutarse bajo condiciones que permitan su verificación mediante registros, controles y evidencias documentales o digitales.

La ausencia de respaldo constituirá incumplimiento del proceso.

ARTÍCULO 25°: PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD

La información asociada a denuncias, incidentes y eventos críticos deberá ser tratada con reserva, resguardando datos personales y antecedentes sensibles.

Su acceso se limitará a las unidades competentes.

ARTÍCULO 26°: PRINCIPIO DE COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

La gestión de incidentes deberá ejecutarse de manera coordinada entre las unidades involucradas, asegurando coherencia en las actuaciones y continuidad del proceso.

Las unidades deberán actuar dentro de sus competencias, evitando duplicidades o vacíos de control.

ARTÍCULO 27°: PRINCIPIO DE MEJORA CONTINUA

Las denuncias, incidentes y eventos críticos deberán ser utilizados como insumo para identificar debilidades, evaluar controles y proponer mejoras al proceso.

Las medidas de mejora deberán incorporarse a los instrumentos institucionales cuando corresponda.

ARTÍCULO 28°: PRINCIPIO DE ENFOQUE PREVENTIVO

La gestión de incidentes deberá orientarse tanto a su corrección como a la prevención de su ocurrencia, mediante el fortalecimiento de controles y la gestión de riesgos.

VI. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS, INCIDENTES Y EVENTOS CRÍTICOS

ARTÍCULO 29°: DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

Corresponde al conjunto de Pasos 1 al 11 de la Ficha del Proceso. La Administración de Cementerios deberá gestionar toda denuncia, incidente o evento crítico mediante un procedimiento formal, secuencial y trazable, desde su detección hasta su cierre.

Este procedimiento de gestión de denuncias, incidentes y eventos críticos, constituye un mecanismo transversal de control, aplicable a todas las etapas del proceso operativo, y deberá ejecutarse en coordinación con el Manual General de Procedimientos Operativos y Administrativos.

Su ejecución deberá permitir:

- El registro íntegro de la situación
- La identificación de causas y responsables
- La adopción de medidas correctivas
- La verificación de la resolución
- La trazabilidad completa del incidente

El procedimiento deberá ejecutarse en coherencia con la Ficha del Proceso y su representación gráfica contenida en el Anexo N°1 “Flujo del Proceso”, el cual constituye una referencia visual obligatoria para la correcta secuencia, control y comprensión de las etapas.

ARTÍCULO 30°: DETECCIÓN Y COMUNICACIÓN DEL INCIDENTE

Corresponde al Paso 1. El funcionario que detecte una desviación, irregularidad o evento crítico deberá comunicarla de forma inmediata a la Unidad Administrativa o a la jefatura correspondiente. Es la identificación de una situación irregular, desviación del proceso o evento crítico.

La detección podrá originarse en:

- La ejecución de procedimientos operativos

- La revisión administrativa de antecedentes
- Actividades de control interno o auditoría
- Denuncias de usuarios o terceros

En esta etapa:

- Todo funcionario deberá informar inmediatamente la situación detectada
- La detección podrá originarse en:
- ejecución operativa
- revisión administrativa
- control interno
- denuncia de terceros

Cuando la situación detectada pudiere revestir características de hecho constitutivo de delito o infracción al Modelo de Prevención de Delitos, deberá informarse de manera inmediata al Encargado de Prevención de Delitos, sin perjuicio de la continuidad del presente procedimiento.

ARTÍCULO 31°: REGISTRO FORMAL DEL INCIDENTE

Corresponde al Paso 2 de la Ficha del Proceso. La Unidad Administrativa de Cementerios deberá registrar formalmente el incidente en el sistema o soporte definido, asegurando su incorporación al sistema de control y trazabilidad institucional.

En esta etapa se deberá:

- Asignar un identificador único del incidente
- Registrar fecha y hora de ocurrencia o detección
- Identificar unidad o proceso involucrado
- Describir la situación detectada
- Incorporar antecedentes preliminares disponibles

El registro será obligatorio y constituirá el inicio formal del proceso.

ARTÍCULO 32°: CLASIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL INCIDENTE

Corresponde al Paso 3 de la Ficha del Proceso. La Administración de Cementerios deberá clasificar el incidente según su naturaleza y calificarlo conforme a su nivel de criticidad.

- En esta etapa se deberá:
- Determinar el tipo de incidente (operativo, administrativo, sanitario, financiero u otro)
- Evaluar su impacto en el proceso
- Identificar riesgos asociados

Se deberá asegurar que la clasificación sea consistente con los antecedentes disponibles y permita su adecuada gestión en las etapas posteriores.

ARTÍCULO 33°: ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL INCIDENTE

Corresponde al Paso 4 de la Ficha del Proceso. La Administración de Cementerios, en conjunto con la unidad correspondiente, deberá analizar el incidente para determinar su causa y alcance.

En esta etapa se deberá:

- Identificar causas directas e indirectas
- Evaluar el impacto en la operación y en la información
- Determinar efectos sobre la trazabilidad
- Establecer riesgos asociados al proceso

El análisis deberá quedar debidamente documentado.

Decisión: ¿Corresponde a evento crítico?

- SI: aplicar tratamiento prioritario y considerar escalamiento
- NO: continuar con el procedimiento regular

ARTÍCULO 34°: ESCALAMIENTO DEL INCIDENTE

Corresponde al Paso 5 de la Ficha del Proceso. La Administración de Cementerios será responsable de determinar el escalamiento del incidente cuando su naturaleza, criticidad o implicancias así lo requieran.

En esta etapa se deberá:

- Evaluar la necesidad de escalamiento conforme a la criticidad del incidente
- Determinar la instancia competente para su conocimiento o intervención
- Informar o derivar el incidente, según corresponda

Las actuaciones de escalamiento deberán quedar debidamente registradas en el expediente del incidente.

En caso de incidentes que pudieren implicar riesgos de comisión de delitos o infracciones al Modelo de Prevención de Delitos, el escalamiento deberá considerar la comunicación al Encargado de Prevención de Delitos, quien evaluará la procedencia de iniciar una investigación interna, adoptar medidas y, cuando corresponda, informar a las instancias superiores de la Corporación conforme a la normativa vigente.

ARTÍCULO 35°: DEFINICIÓN DE TRATAMIENTO DEL INCIDENTE

Corresponde al Paso 6 de la Ficha del Proceso. La Administración de Cementerios será responsable de definir las medidas necesarias para el tratamiento del incidente.

En esta etapa se deberá:

- Determinar acciones correctivas o de control
- Definir responsables de ejecución

- Establecer plazos de implementación

Las medidas definidas deberán registrarse formalmente en el expediente del incidente.

ARTÍCULO 36°: EJECUCIÓN DEL TRATAMIENTO

Corresponde al Paso 7 de la Ficha del Proceso. Las unidades ejecutoras correspondientes serán responsables de implementar las medidas definidas.

En esta etapa se deberá:

- Ejecutar las acciones correctivas o de control
- Coordinar las actuaciones necesarias según la naturaleza del incidente
- Asegurar la correcta implementación de las medidas

ARTÍCULO 37°: REGISTRO DE ACTUACIONES DEL TRATAMIENTO

Corresponde al Paso 7.1 de la Ficha del Proceso. La Unidad Administrativa de Cementerios será responsable de registrar las actuaciones realizadas.

En esta etapa se deberá:

- Registrar las medidas ejecutadas
- Incorporar evidencia documental
- Actualizar el expediente del incidente

La evidencia generada deberá resguardarse conforme a los estándares del Modelo de Prevención de Delitos, asegurando su integridad, disponibilidad y trazabilidad para efectos de control, supervisión y eventuales procesos investigativos.

ARTÍCULO 38°: VERIFICACIÓN DE REGULARIZACIÓN DEL INCIDENTE

Corresponde al Paso 7.2 de la Ficha del Proceso. La Administración de Cementerios será responsable de verificar la regularización del incidente.

En esta etapa se deberá:

- Evaluar la efectividad de las medidas implementadas
- Determinar si el incidente ha sido correctamente regularizado

Decisión: ¿El incidente se encuentra correctamente regularizado?

- SI: Continuar con la verificación final
- NO:
  - Reajustar medidas
  - Retomar la etapa de tratamiento

ARTÍCULO 39°: VERIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DEL INCIDENTE

Corresponde al Paso 8 de la Ficha del Proceso. La Administración de Cementerios será responsable de verificar la resolución del incidente.

En esta etapa se deberá:

- Validar que las medidas adoptadas han sido efectivas
- Confirmar la solución de la situación detectada
- Dejar constancia de la verificación realizada

ARTÍCULO 40°: REGISTRO FINAL, CIERRE Y TRAZABILIDAD DEL INCIDENTE

Corresponde a los Pasos 9, 10 y 11 de la Ficha del Proceso. La Unidad Administrativa de Cementerios y la Administración de Cementerios serán responsables del cierre y trazabilidad del incidente.

En esta etapa se deberá:

- Registrar el resultado final del incidente
- Evaluar el cumplimiento de las condiciones de cierre
- Autorizar formalmente el cierre del incidente
- Consolidar el expediente

- Asegurar la integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información

ARTÍCULO 41°: CONDICIÓN DE CIERRE DEL INCIDENTE

Corresponde a la validación final del proceso. La Administración de Cementerios y la Unidad Administrativa serán responsables de asegurar que el incidente cumpla con las condiciones necesarias para su cierre.

Un incidente sólo podrá considerarse cerrado cuando:

- Se hayan ejecutado todas las medidas definidas
- Se haya verificado la resolución de la situación
- No existan acciones pendientes
- Exista respaldo documental suficiente
- Se haya registrado íntegramente el proceso

El cierre deberá ser íntegro, verificable y auditable.

VII. CONTROLES DEL PROTOCOLO

ARTÍCULO 42°: CONTROLES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENTES

Corresponde al conjunto de Pasos 1 al 11 de la Ficha del Proceso. La gestión de denuncias, incidentes y eventos críticos deberá ejecutarse bajo un conjunto de controles destinados a asegurar su correcta aplicación, trazabilidad y cumplimiento normativo.

Estos controles tendrán carácter:

- Preventivo, para evitar la ocurrencia de errores
- Detectivo, para identificar desviaciones
- Correctivo, para asegurar su adecuada resolución

Su aplicación será obligatoria en todas las etapas del procedimiento.

ARTÍCULO 43°: CONTROLES EN LA ETAPA DE DETECCIÓN Y REGISTRO

Corresponde a los Pasos 1 y 2 de la Ficha del Proceso. La Unidad Administrativa de Cementerios deberá asegurar que todo incidente sea oportunamente detectado y formalmente registrado.

En esta etapa se deberá controlar:

- Que toda situación detectada sea informada sin demora
- Que el registro sea obligatorio y completo
- Que el incidente cuente con identificación única
- Que los antecedentes iniciales sean suficientes

La omisión de registro constituirá incumplimiento del proceso.

ARTÍCULO 44°: CONTROLES EN LA CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

Corresponde a los Pasos 3 y 4 de la Ficha del Proceso. La Administración de Cementerios deberá asegurar que el incidente sea correctamente clasificado y evaluado.

En esta etapa se deberá controlar:

- La correcta tipificación del incidente
- La adecuada evaluación de su impacto
- La identificación de riesgos asociados
- La correcta determinación de su criticidad

Este control constituye un punto crítico del proceso, en cuanto define el nivel de tratamiento y supervisión.

ARTÍCULO 45°: CONTROLES EN LAS MEDIDAS DE CONTENCIÓN Y TRATAMIENTO

Corresponde a los Pasos 5 al 7 de la Ficha del Proceso. Las unidades responsables deberán asegurar que las medidas adoptadas sean adecuadas y efectivas.

En esta etapa se deberá controlar:

- Que las medidas de contención sean oportunas
- Que el tratamiento definido sea coherente con el incidente
- Que las acciones sean ejecutadas conforme a lo definido
- Que las actuaciones queden debidamente registradas

ARTÍCULO 46°: CONTROLES EN EL ESCALAMIENTO DEL INCIDENTE

Corresponde al Paso 5 de la Ficha del Proceso. La Administración de Cementerios deberá asegurar que los incidentes que lo requieran sean debidamente escalados.

En esta etapa se deberá controlar:

- La correcta identificación de incidentes críticos
- La derivación oportuna a instancias superiores o externas
- El registro del escalamiento efectuado
- La coordinación con las entidades competentes

ARTÍCULO 47°: CONTROLES EN LA VERIFICACIÓN Y CIERRE

Corresponde a los Pasos 8, 9 y 10 de la Ficha del Proceso. La Unidad Administrativa deberá asegurar que el incidente haya sido efectivamente resuelto antes de su cierre.

En esta etapa se deberá controlar:

- La verificación de las medidas adoptadas
- La validación de la resolución
- La completitud de los registros
- La existencia de respaldo documental

ARTÍCULO 48°: CONTROLES EN LA TRAZABILIDAD DEL INCIDENTE

Corresponde al Paso 11 de la Ficha del Proceso. La Unidad Administrativa deberá asegurar que el incidente cuente con trazabilidad completa.

En esta etapa se deberá controlar:

- La existencia de registro continuo del proceso
- La identificación de responsables en cada etapa
- La consistencia entre registros y documentación
- La disponibilidad de la información para revisión

La trazabilidad constituye un elemento esencial del control del proceso.

ARTÍCULO 49°: MATRIZ DE CONTROL DEL PROCESO

Los controles definidos en el presente capítulo deberán encontrarse sistematizados en la Matriz de Control del Proceso contenida en el Anexo correspondiente.

Dicha matriz deberá:

- Vincular cada control con los pasos del proceso
- Identificar responsables
- Definir evidencias de cumplimiento
- Permitir su verificación en auditoría

Su aplicación será obligatoria para efectos de ejecución, supervisión y control.

ARTÍCULO 50°: PUNTOS DE CONTROL CRÍTICO

Se considerarán puntos de control crítico aquellas etapas del proceso cuya correcta ejecución resulta esencial para asegurar la legalidad, trazabilidad y validez del incidente.

Entre ellos:

- Registro formal del incidente
- Clasificación y determinación de criticidad
- Definición de tratamiento
- Escalamiento cuando corresponda
- Verificación de la resolución
- Cierre del incidente

La omisión o deficiencia en estos puntos podrá comprometer la validez del proceso.

ARTÍCULO 51°: CARÁCTER OBLIGATORIO DE LOS CONTROLES

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

Su cumplimiento será exigible en cada una de las etapas del procedimiento, debiendo permitir su verificación en instancias de supervisión, control interno y auditoría.

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

VIII. GESTIÓN DE RIESGOS DEL PROTOCOLO

ARTÍCULO 52°: OBJETO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos del presente Protocolo tiene por objeto identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos asociados a la detección, registro, tratamiento y cierre de denuncias, incidentes y eventos críticos.

Su finalidad es prevenir desviaciones, fortalecer los controles del proceso y asegurar la integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información y de las actuaciones realizadas.

La gestión de riesgos deberá considerar, cuando corresponda, los riesgos asociados a la eventual comisión de delitos conforme al Modelo de Prevención de Delitos de la Corporación.

ARTÍCULO 53°: ALCANCE DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

Corresponde al conjunto de Pasos 1 al 11 de la Ficha del Proceso. La gestión de riesgos se aplicará a todas las etapas del procedimiento de gestión de incidentes, incluyendo:

- Detección y registro del incidente
- Clasificación y evaluación
- Definición y ejecución de tratamiento
- Escalamiento
- Verificación y cierre
- Registro final y trazabilidad

Asimismo, será aplicable a los registros, sistemas de información, expedientes y documentación de respaldo asociados.

ARTÍCULO 54°: VINCULACIÓN CON EL MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

El presente Protocolo se articula con el Modelo de Prevención de Delitos de la Corporación, constituyendo un mecanismo de detección, registro y gestión de situaciones que pudieren implicar riesgos de comisión de delitos.

Cuando los hechos gestionados en el marco de este Protocolo pudieren revestir carácter delictivo o infracción al MPD, su tratamiento deberá coordinarse con el Encargado de Prevención de Delitos, quien será responsable de evaluar la procedencia de iniciar investigaciones internas, aplicar medidas y efectuar los reportes correspondientes conforme a la normativa vigente.

La información generada en el proceso deberá ser considerada como insumo para la identificación, evaluación y control de riesgos en el marco del Modelo de Prevención de Delitos.

ARTÍCULO 55°: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Corresponde principalmente a los Pasos 3 y 4 de la Ficha del Proceso. La Administración de Cementerios deberá identificar los riesgos asociados a cada incidente, considerando su naturaleza, impacto y posibles efectos sobre el proceso.

Entre los riesgos relevantes se deberán considerar:

- Omisión de registro de incidentes
- Clasificación incorrecta de la criticidad
- Tratamiento insuficiente o inadecuado
- Falta de escalamiento oportuno
- Cierre de incidentes sin verificación
- Pérdida de trazabilidad
- Inconsistencias en la información
- Incumplimientos normativos

La identificación deberá quedar documentada cuando corresponda.

ARTÍCULO 56°: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Corresponde al Paso 4 de la Ficha del Proceso. La Administración de Cementerios deberá evaluar los riesgos identificados, considerando:

- Probabilidad de ocurrencia
- Impacto en la operación
- Efectos en la trazabilidad
- Consecuencias normativas o sanitarias

Esta evaluación permitirá determinar el nivel de criticidad del incidente y definir el tratamiento correspondiente.

ARTÍCULO 57°: TRATAMIENTO Y CONTROL DE RIESGOS

Corresponde a los Pasos 5 al 7.2 de la Ficha del Proceso. Las unidades responsables deberán definir e implementar medidas orientadas a:

- Prevenir la ocurrencia del riesgo
- Detectar su materialización
- Mitigar sus efectos

Estas medidas deberán:

- Ser coherentes con la criticidad del incidente
- Integrarse con los controles definidos en el Capítulo VII
- Quedar debidamente registradas

ARTÍCULO 58°: RIESGOS CRÍTICOS Y ESCALAMIENTO

Corresponde al Paso 5 de la Ficha del Proceso. Cuando el incidente implique riesgos de alta criticidad, la Administración de Cementerios deberá proceder a su escalamiento.

Se considerarán riesgos críticos, entre otros:

- Afectación a la legalidad del procedimiento
- Riesgos sanitarios relevantes
- Pérdida de trazabilidad de restos humanos
- Inconsistencias graves en registros
- Situaciones con potencial responsabilidad administrativa o legal

Estos casos deberán ser gestionados con prioridad y bajo control reforzado.

ARTÍCULO 59°: MONITOREO DE RIESGOS

Corresponde a los Pasos 8 al 11 de la Ficha del Proceso. La Administración de Cementerios deberá efectuar seguimiento de los riesgos asociados a los incidentes gestionados.

Para estos efectos se deberá:

- Verificar la efectividad de las medidas adoptadas
- Detectar reincidencias o fallas de control
- Identificar oportunidades de mejora

El monitoreo deberá quedar registrado cuando corresponda.

ARTÍCULO 60°: REGISTRO Y TRAZABILIDAD DE RIESGOS

La gestión de riesgos deberá quedar documentada en los registros del proceso, permitiendo su trazabilidad y verificación.

La información deberá ser consistente con:

- El registro del incidente
- El expediente asociado
- Los sistemas de información

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

ARTÍCULO 61°: VINCULACIÓN CON MATRICES DE RIESGO

La gestión de riesgos del presente Protocolo deberá encontrarse alineada con la Matriz de Riesgos del sistema de información y con la Matriz de Control del Proceso.

Dichas matrices deberán:

- Incorporar los riesgos asociados a la gestión de incidentes
- Definir controles aplicables
- Identificar responsables

- Establecer evidencias verificables

ARTÍCULO 62°: RESPONSABILIDAD EN LA GESTIÓN DE RIESGOS

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

Todos los funcionarios deberán:

- Informar situaciones de riesgo
- Cumplir los controles establecidos
- Participar en la gestión de incidentes

ARTÍCULO 63°: RELACIÓN CON EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La gestión de riesgos del presente Protocolo forma parte integrante del sistema de control interno institucional, constituyendo un insumo para:

- Supervisión del proceso
- Evaluaciones de control interno
- Auditorías internas y externas

Las observaciones derivadas de estas instancias deberán ser consideradas para la mejora del proceso y la actualización de los controles.

IX. TRAZABILIDAD Y DOCUMENTACIÓN DEL PROTOCOLO

ARTÍCULO 64°: PRINCIPIO DE TRAZABILIDAD DEL PROCESO

Corresponde al conjunto de Pasos 1 al 11 de la Ficha del Proceso. La gestión de denuncias, incidentes y eventos críticos deberá garantizar condiciones suficientes de trazabilidad, permitiendo reconstruir de manera íntegra y verificable todas sus etapas.

La trazabilidad deberá permitir identificar:

- El origen del incidente
- Las actuaciones realizadas
- Las decisiones adoptadas
- Los responsables intervinientes
- Las medidas implementadas
- El resultado final del proceso

Este principio será obligatorio y aplicable a todas las etapas del procedimiento.

ARTÍCULO 65°: REGISTRO DE LAS ACTUACIONES

Corresponde a todos los pasos del proceso. La Unidad Administrativa de Cementerios deberá asegurar el registro formal de cada actuación relevante asociada a la gestión del incidente.

En esta materia se deberá:

- Registrar cada etapa del proceso
- Identificar al responsable de la actuación
- Incorporar fecha y hora
- Describir la acción realizada
- Vincular los antecedentes asociados

El registro deberá ser continuo, secuencial y coherente.

ARTÍCULO 66°: DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO

Corresponde a todos los pasos del proceso. Todo incidente deberá contar con documentación de respaldo suficiente que permita acreditar su existencia, tratamiento y resolución.

La documentación podrá incluir, entre otros:

- Registros del incidente
- Comunicaciones internas o externas
- Informes de análisis
- Actas o constancias de ejecución
- Resoluciones o autorizaciones
- Evidencia de medidas adoptadas

La documentación deberá ser consistente con los registros del proceso.

ARTÍCULO 67°: CONFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE DEL INCIDENTE

Corresponde al conjunto del proceso. La Unidad Administrativa deberá conformar un expediente por cada incidente, el cual deberá contener la totalidad de los antecedentes asociados.

El expediente deberá:

- Mantener orden cronológico
- Incorporar todos los registros y documentos
- Permitir su revisión íntegra
- Contar con identificación única

El expediente se considerará completo únicamente cuando contenga todos los antecedentes del proceso, incluyendo su cierre.

ARTÍCULO 68°: INTEGRIDAD Y CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN

Corresponde a todos los pasos del proceso. La información asociada al incidente deberá ser íntegra, consistente y verificable.

Para estos efectos se deberá asegurar:

- Concordancia entre registros y documentación
- Correspondencia entre registros físicos y digitales
- Coherencia entre las actuaciones realizadas y su respaldo
- Ausencia de omisiones o inconsistencias

Toda inconsistencia deberá ser tratada como incidente conforme a este Protocolo.

ARTÍCULO 69°: RESGUARDO Y CUSTODIA DE LA INFORMACIÓN

Corresponde a todos los pasos del proceso. La documentación y los registros deberán mantenerse bajo condiciones adecuadas de resguardo.

Se deberá asegurar:

- Conservación de la información
- Integridad de los registros
- Confidencialidad de los antecedentes
- Disponibilidad para su consulta

Se deberán adoptar medidas que prevengan pérdida, deterioro, alteración o acceso indebido.

ARTÍCULO 70°: DISPONIBILIDAD PARA CONTROL Y AUDITORÍA

Corresponde a la totalidad del proceso. La información asociada a los incidentes deberá mantenerse disponible para su revisión por parte de:

- Administración de Cementerios
- Dirección
- Departamento de Control Interno
- Organismos fiscalizadores externos

La información deberá encontrarse organizada, accesible y verificable.

ARTÍCULO 71°: SISTEMA COMPLEMENTARIO DE CONTROL DE INFORMACIÓN

Corresponde al conjunto del proceso. La gestión de denuncias, incidentes y eventos críticos deberá integrarse con el sistema complementario de control de información definido en el Manual de Control, Trazabilidad y Resguardo de la Información.

Este sistema deberá permitir:

- La vinculación entre procesos, registros y expedientes
- La consistencia de la información entre sistemas
- El control de integridad de los datos
- La trazabilidad completa del proceso

ARTÍCULO 72°: CARÁCTER OBLIGATORIO DE LOS REGISTROS Y DOCUMENTACIÓN

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

Su cumplimiento será exigible en cada etapa del procedimiento, debiendo permitir su verificación en instancias de supervisión, control interno y auditoría.

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

X. VIGENCIA, ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN

ARTÍCULO 73°: VIGENCIA DEL PROTOCOLO

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

Su aplicación será obligatoria para todas las unidades y funcionarios que intervengan en la gestión de denuncias, incidentes y eventos críticos, desde dicha fecha y mientras no sea modificado o reemplazado.

ARTÍCULO 74°: ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO

El presente Protocolo deberá ser revisado y actualizado periódicamente, con el objeto de mantener su coherencia con:

- La normativa vigente
- Los procesos operativos institucionales
- Los sistemas de control y trazabilidad
- Las observaciones derivadas de auditorías
- Los incidentes y eventos críticos gestionados

La actualización deberá realizarse, a lo menos, en forma anual, o cada vez que se produzcan cambios relevantes en los procesos, normativa o estructura organizacional.

ARTÍCULO 75°: CONTROL DE VERSIONES

Toda modificación al presente Protocolo deberá quedar debidamente registrada mediante un control de versiones, el cual deberá indicar:

- Número de versión
- Fecha de actualización
- Descripción de los cambios realizados
- Unidad responsable de la modificación

El control de versiones deberá mantenerse como parte integrante del Protocolo, permitiendo la trazabilidad de sus modificaciones.

ARTÍCULO 76°: RESPONSABILIDAD DE ACTUALIZACIÓN

La responsabilidad de la revisión y actualización del presente Protocolo corresponderá a la Administración de Cementerios, en coordinación con el Departamento de Control Interno y las unidades que intervengan en el proceso.

Dichas unidades deberán:

- Proponer ajustes cuando se detecten desviaciones o debilidades
- Incorporar mejoras derivadas de la gestión de incidentes
- Asegurar la coherencia con los demás instrumentos institucionales

ARTÍCULO 77°: DIFUSIÓN DEL PROTOCOLO

El presente Protocolo deberá ser difundido a todas las unidades y funcionarios que intervienen en la gestión de los Cementerios Municipales.

La difusión deberá asegurar:

- Su conocimiento por parte de los funcionarios
- Su disponibilidad en los medios institucionales
- Su acceso oportuno para consulta

La difusión deberá quedar respaldada mediante los registros correspondientes.

ARTÍCULO 78°: CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO

Todos los funcionarios deberán conocer y cumplir las disposiciones del presente Protocolo, en el ámbito de sus funciones.

La aplicación del Protocolo será exigible en cada una de las etapas del proceso, debiendo permitir su verificación en instancias de supervisión, control interno y auditoría.

El desconocimiento de sus disposiciones no eximirá de responsabilidad.

ARTÍCULO 79°: REGISTRO DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

La Administración de Cementerios deberá mantener registro de las actividades de difusión y capacitación asociadas al presente Protocolo.

Dichos registros deberán incluir:

- Fecha de la actividad
- Funcionarios participantes
- Contenidos abordados

Estos antecedentes deberán encontrarse disponibles para efectos de control y auditoría.

ARTÍCULO 80°: RELACIÓN CON EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El presente Protocolo forma parte del sistema de control interno institucional, constituyendo un instrumento complementario a los manuales y reglamentos vigentes.

Su cumplimiento será objeto de supervisión por parte de la Administración de Cementerios y de revisión por el Departamento de Control Interno, así como de fiscalización por organismos externos cuando corresponda.

XI. FICHA Y FLUJO DEL PROCESO

ARTÍCULO 81°: FICHA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENTES

La Ficha del Proceso de Gestión de Denuncias, Incidentes y Eventos Críticos constituye el instrumento técnico-operativo que describe en forma estructurada la secuencia de actividades necesarias para la correcta ejecución del procedimiento regulado en el presente Protocolo.

Dicha Ficha deberá establecer los pasos del proceso, decisiones, responsables, controles y registros, permitiendo su ejecución, supervisión y verificación.

ARTÍCULO 82°: CARÁCTER OBLIGATORIO DE LA FICHA DEL PROCESO

La Ficha del Proceso tendrá carácter obligatorio y deberá ser utilizada como instrumento base para la ejecución, control, supervisión y auditoría del procedimiento.

Su aplicación será exigible en todas las etapas del proceso.

ARTÍCULO 83°: FLUJO DEL PROCESO

El Flujo del Proceso corresponde a la representación gráfica oficial del procedimiento, debiendo reflejar fielmente la secuencia establecida en la Ficha del Proceso, incluyendo actividades, decisiones, responsables y controles.

Su utilización será obligatoria como instrumento de apoyo para la ejecución, supervisión y control del proceso.

Su representación se contendrá en el Anexo N°1 del presente Protocolo.

ARTÍCULO 84°: RELACIÓN ENTRE FICHA Y FLUJO

La Ficha del Proceso y el Flujo del Proceso constituyen instrumentos complementarios. En caso de discrepancias, prevalecerá lo establecido en el presente Protocolo, debiendo ajustarse dichos instrumentos para mantener su coherencia.

ARTÍCULO 85°: UBICACIÓN DE LA FICHA DEL PROCESO

La Ficha del Proceso se incorpora a continuación del presente Capítulo, formando parte integrante de este Protocolo.

Nombre del Proceso	Gestión de Denuncias, Incidentes y Eventos Críticos
Objetivo	Gestionar de manera formal, controlada y trazable las denuncias, incidentes y eventos críticos asociados a la operación de los Cementerios Municipales de la Corporación Municipal Gabriel González Videla, asegurando su registro, análisis, tratamiento, resolución y cierre conforme a la normativa vigente y a los estándares de control interno.
Alcance	• Desde la detección, comunicación o denuncia de una situación irregular • Hasta su cierre formal, registro final y disponibilidad para efectos de control, supervisión y auditoría.
Unidad Ejecutora	Administración de Cementerios Municipales
Cruce Funcional	• Administración de Cementerios • Unidad Administrativa de Cementerios • Personal Operativo • Dirección de Administración y Finanzas • Departamento de Control Interno • Secretaría General • Autoridad Sanitaria • Tribunales de Justicia (cuando corresponda) • Fuerzas de Orden y Seguridad (cuando corresponda)
Entradas del Proceso	• Denuncia formal • Reporte interno • Detección en terreno • Observación de auditoría • Inconsistencias en registros • Requerimientos de autoridad

Salidas del Proceso	• Incidente registrado y clasificado • Medidas adoptadas • Resolución formal del incidente • Registro actualizado • Evidencia disponible • Informe de gestión (si corresponde)
Procedimientos	1. Detección y Registro 2. Clasificación y Evaluación 3. Gestión del Incidente 4. Verificación, Cierre y Control
Procedimiento	**1. Detección y Registro**
Pasos	**Paso 1: Detección del incidente** Cualquier funcionario o unidad deberá identificar una desviación, irregularidad o evento crítico en la operación. En esta etapa se deberá: • Detectar situaciones anómalas en terreno o en registros • Identificar posibles incumplimientos normativos, operativos o administrativos • Recibir denuncias internas o externas Decisión: ¿La situación corresponde a un incidente o evento crítico? • SI: Continuar al Paso 2 • NO: – Registrar la situación detectada en el sistema o soporte definido, cuando corresponda – Dejar constancia de la evaluación realizada – No continúa el proceso **Paso 2: Registro del incidente** La Unidad Administrativa de Cementerios deberá registrar formalmente el incidente: En esta etapa se deberá: • Ingresar el incidente en sistema o soporte definido • Asignar un identificador único • Registrar fecha, hora y origen del incidente

	• Identificar unidad o área involucrada Decisión: ¿El incidente se encuentra correctamente registrado? • SI: Continuar al Paso 3 • NO: Continuar al Paso 2.1 **Paso 2.1: Regularización del registro del incidente** Se deberá completar o corregir el registro del incidente. En esta etapa se deberá: • Verificar información faltante o inconsistente • Solicitar antecedentes adicionales • Completar datos obligatorios Decisión: ¿El registro se encuentra completo? • SI: Continuar al Paso 3 • NO: Continuar al Paso 2.2 **Paso 2.2: Gestión de registro incompleto** La Unidad Administrativa de Cementerios deberá gestionar la situación de registro incompleto. En esta etapa se deberá: • Registrar la situación de incompletitud • Informar a la Administración de Cementerios • Remitir antecedentes disponibles Decisión: ¿Se cuenta con antecedentes disponibles? • SI: Continuar al Paso 3 • NO: – Dejar constancia formal – Disponer cierre administrativo del caso
Procedimiento	**2. Clasificación y Evaluación**
Pasos	**Paso 3: Clasificación del incidente** La Administración de Cementerios deberá clasificar el incidente. En esta etapa se deberá: • Determinar tipo de incidente: – Operativo

- Administrativo
- Financiero
- Sanitario
- Evento crítico

- Asociar el proceso afectado

Decisión: ¿El incidente está correctamente clasificado?

- SI: Continuar al Paso 4
- NO: Continuar al Paso 3.1

Paso 3.1: Ajuste de clasificación

Se deberá corregir la clasificación del incidente.

En esta etapa se deberá:

- Revisar antecedentes
- Validar con la Administración de Cementerios
- Reasignar tipo de incidente

Decisión: ¿Clasificación correcta?

- SI: Continuar al Paso 4
- NO: Continuar al Paso 3.2

PASO 3.2: Escalamiento de inconsistencia de clasificación

La Administración de Cementerios deberá escalar la inconsistencia cuando no sea posible clasificar el incidente.

En esta etapa se deberá:

- Registrar la situación
- Informar a la Secretaría General

Decisión: ¿Se define clasificación?

- SI: Continuar al Paso 4
- NO:
  - Dejar constancia formal de la imposibilidad de clasificación
  - Disponer el cierre administrativo del proceso debidamente fundado

Paso 4: Evaluación del incidente

La Administración de Cementerios deberá evaluar el incidente.

En esta etapa se deberá:

- Evaluar impacto operativo, sanitario, administrativo o financiero

	• Determinar riesgos asociados • Evaluar urgencia Decisión: ¿Corresponde a un evento crítico? • SI: Continuar al Paso 5 • NO: Continuar al Paso 6
Procedimiento	**3. Gestión del Incidente**
Pasos	**Paso 5: Escalamiento del incidente** La Administración de Cementerios deberá determinar y ejecutar el escalamiento del incidente cuando su naturaleza, criticidad o implicancias así lo requieran. En esta etapa se deberá: • Evaluar la necesidad de escalamiento conforme a la criticidad del incidente • Determinar la instancia competente para su conocimiento o intervención • Informar o derivar el incidente, según corresponda, a: – Secretaría General, en casos de impacto institucional o relevancia estratégica – Dirección de Administración y Finanzas (DAF), en casos con implicancia financiera – Departamento de Control Interno, en casos relacionados con control, trazabilidad o auditoría – Autoridad sanitaria, tribunales de justicia u otras entidades competentes, cuando corresponda conforme a la normativa aplicable Las actuaciones de escalamiento deberán quedar debidamente registradas en el expediente del incidente. **Paso 6: Definición de medidas** La Administración de Cementerios deberá definir el tratamiento del incidente. En esta etapa se deberá: • Establecer medidas correctivas • Definir controles adicionales • Determinar responsables

- Registrar las medidas definidas y los responsables en el expediente del incidente

Paso 7: Ejecución de medidas

La unidad correspondiente deberá ejecutar las medidas definidas para el tratamiento del incidente, conforme a lo instruido por la Administración de Cementerios.

En esta etapa se deberá:

- Implementar acciones correctivas definidas.
- Aplicar controles operativos, administrativos o financieros que correspondan
- Coordinar, cuando sea necesario, con otras unidades involucradas, incluyendo la Dirección de Administración y Finanzas (DAF), el Departamento de Control Interno u otras instancias
- Informar a la Unidad Administrativa de Cementerios respecto de las actuaciones realizadas para su registro

La ejecución de las medidas deberá ser oportuna, suficiente y coherente con la criticidad del incidente, permitiendo su adecuada regularización.

Paso 7.1: Registro de actuaciones del tratamiento

La Unidad Administrativa de Cementerios deberá registrar las actuaciones realizadas en la gestión del incidente.

En esta etapa se deberá:

- Registrar medidas ejecutadas
- Incorporar evidencia documental
- Actualizar el expediente del incidente

Paso 7.2: Verificación de regularización del incidente

La Administración de Cementerios deberá verificar la regularización del incidente.

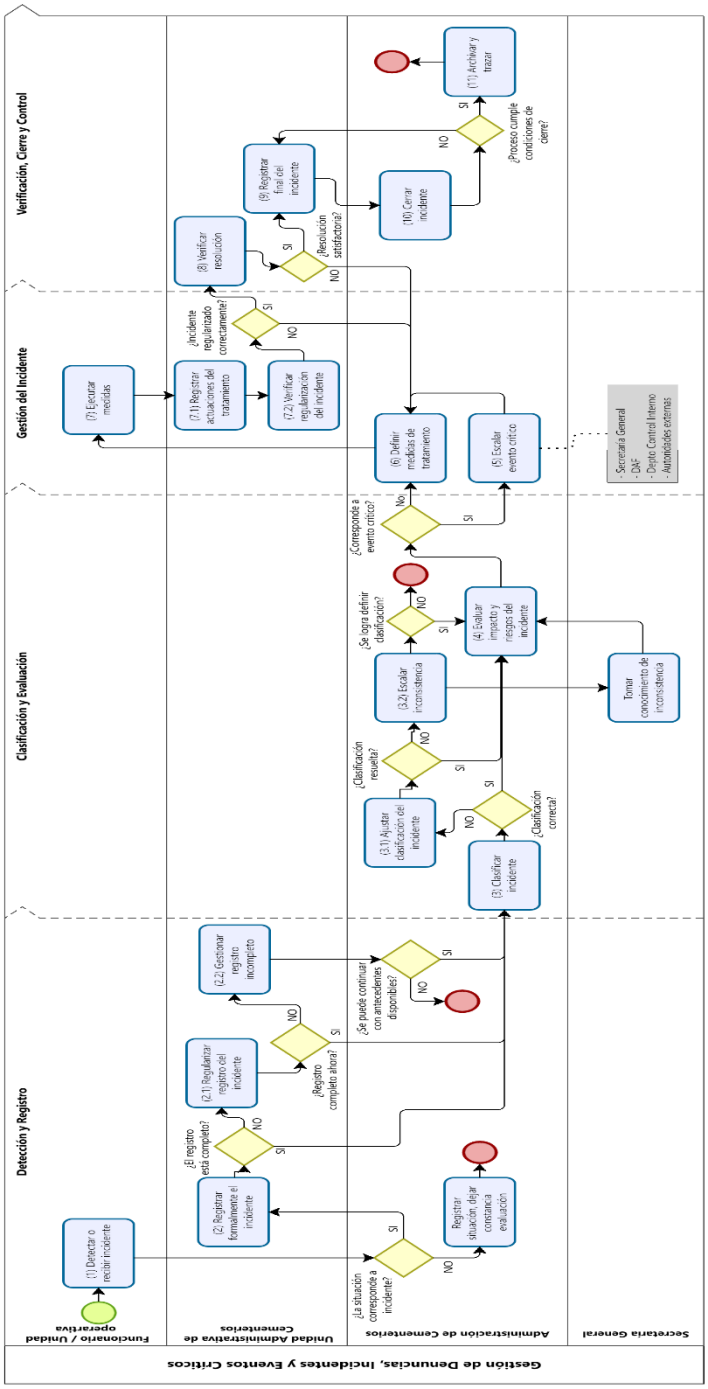
Decisión: ¿El incidente se encuentra correctamente regularizado?

- SI: Continuar al Paso 8
- NO:
  - Volver al Paso 6

	– Ajustar medidas
Procedimiento	**4. Verificación, Cierre y Control**
	Paso 8: Verificación de la resolución La Administración de Cementerios deberá verificar la resolución del incidente. En esta etapa se deberá: • Validar cumplimiento de medidas • Verificar eliminación de la causa • Confirmar control del riesgo Decisión: ¿La resolución es satisfactoria? • SI: Continuar al Paso 9 • NO: – Volver al Paso 6 **Paso 9: Registro final del incidente** La Unidad Administrativa deberá registrar el resultado final. En esta etapa se deberá: • Consolidar información del proceso • Registrar medidas aplicadas • Incorporar evidencias **Paso 10: Cierre del incidente** La Administración de Cementerios deberá formalizar el cierre. En esta etapa se deberá: • Validar integridad del proceso • Confirmar cumplimiento de controles • Autorizar cierre Decisión: ¿El proceso cumple condiciones de cierre? • SI: Continuar al Paso 11 • NO: – Volver al Paso 9 **Paso 11: Archivo y trazabilidad** La Unidad Administrativa deberá asegurar la trazabilidad del proceso.

	En esta etapa se deberá: • Integrar expediente del incidente • Asegurar respaldo documental • Garantizar disponibilidad para auditoría

ANEXO N° 1 "FLUJO DEL PROCESO"



ANEXO N° 2 "FORMATO DE REGISTRO DE INCIDENTE"

1. OBJETIVO

Establecer el formato obligatorio para el registro formal de denuncias, incidentes y eventos críticos, asegurando su incorporación al sistema de control, trazabilidad y gestión institucional.

2. ALCANCE

El presente formato será aplicable a todo incidente, denuncia o evento crítico detectado en la operación de los Cementerios Municipales de la Corporación Municipal Gabriel González Videla.

Su uso será obligatorio para la Unidad Administrativa de Cementerios y demás unidades que participen en la gestión del incidente.

3. FORMATO DE REGISTRO DE INCIDENTE

A. IDENTIFICACIÓN DEL INCIDENTE

- ID del Incidente: _____
- Fecha de Registro: ____ / ____ / _____
- Hora de Registro: _____
- Medio de detección:

  ☐ Detección en terreno

  ☐ Revisión administrativa

  ☐ Auditoría / Control Interno

  ☐ Denuncia interna

  ☐ Denuncia externa

☐ Otro: _____

B. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD

- Unidad involucrada: _____
- Proceso asociado: _____
- Funcionario que detecta: _____
- Cargo: _____

C. DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE

- Tipo de incidente:

  ☐ Administrativo

  ☐ Operativo

  ☐ Sanitario

  ☐ Financiero

  ☐ Documental

  ☐ Tecnológico

  ☐ Evento crítico

- Descripción detallada del incidente:

_____

_____

_____

D. CLASIFICACIÓN Y CRITICIDAD

- Nivel de criticidad:

  ☐ Bajo

  ☐ Medio

  ☐ Alto (Evento Crítico)

- Impacto identificado:

  ☐ Operativo

  ☐ Sanitario

  ☐ Administrativo

  ☐ Financiero

  ☐ Legal

  ☐ Trazabilidad

E. ANÁLISIS DEL INCIDENTE

- Causa probable:

_____

_____

_____

- Riesgos asociados:

_____

_____

_____

- Efectos detectados:

_____

_____

_____

F. ESCALAMIENTO DEL INCIDENTE (SI APLICA)

- ¿Requiere escalamiento?

  ☐ SI

  ☐ NO

- Instancia a la cual se deriva:

  ☐ Secretaría General

  ☐ Dirección de Administración y Finanzas (DAF)

  ☐ Departamento de Control Interno

  ☐ Autoridad Sanitaria

  ☐ Tribunal de Justicia

  ☐ Otro: _____

- Fecha de escalamiento: ____ / ____ / _____

G. MEDIDAS DEFINIDAS

- Medidas adoptadas:

_____

_____

_____

- Responsable(s) de ejecución:

_____

- Plazo de ejecución: ____ / ____ / _____

H. EJECUCIÓN Y REGISTRO DE ACTUACIONES

- Medidas ejecutadas:

_____

- Evidencia asociada:

- Fecha de ejecución: ____ / ____ / _____

I. VERIFICACIÓN DE REGULARIZACIÓN

- ¿El incidente se encuentra regularizado?

  ☐ SI

  ☐ NO

- Observaciones:

J. VERIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN

- ¿La resolución es satisfactoria?

  ☐ SI

  ☐ NO

- Observaciones:

K. CIERRE DEL INCIDENTE

- Fecha de cierre: ____ / ____ / _____
- ¿Cumple condiciones de cierre?

  ☐ SI

  ☐ NO
- Resultado final:

_____

_____

_____

L. RESPONSABLES DEL PROCESO

- Responsable de registro: _____
- Responsable de evaluación: _____
- Responsable de cierre: _____

M. TRAZABILIDAD Y CONTROL

- ¿Expediente completo?

  ☐ SI

  ☐ NO
- ¿Información consistente?

  ☐ SI

  ☐ NO
- Observaciones finales:

_____

_____

_____

4. CONSIDERACIONES GENERALES

- El presente formato constituye parte integrante del sistema de control interno institucional.
- Su uso es obligatorio para todos los incidentes.
- La información registrada deberá ser íntegra, verificable y consistente.
- El registro deberá mantenerse disponible para efectos de control, auditoría y fiscalización. Recepcionar solicitud