

## RESOLUCIÓN N° 10.609 APRUEBA PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO PARA AGENTES OPERADORES

Santiago, 27 de noviembre de 2024

### VISTOS Y CONSIDERANDO:

- 1) Que, el Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, es una corporación de derecho privado, cuya misión es ser la agencia de fomento productivo especializada en el apoyo a la micro y pequeña empresa y el emprendimiento en Chile, cuya acción experta, coordinada con los actores públicos y privados de los territorios, potencia los ecosistemas productivos, favoreciendo su desarrollo económico sostenible e inclusivo y un mayor bienestar para las personas.
- 2) Que, en cumplimiento de sus fines, Sercotec implementó un modelo de operación agenciado mediante el cual entes calificados, denominados “Agentes Operadores Sercotec”, gestionan los recursos que son traspasados desde la Institución para ejecutar instrumentos de fomento, sancionándose su Reglamento a través de la Resolución N° 10.597, de fecha 16 de octubre de 2024.
- 3) Que, en este contexto, se ha estimado, además, necesario regular el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento de obligaciones por parte de los Agentes Operadores Sercotec, con objeto de adoptar las medidas que correspondan, con miras al cumplimiento de la normativa, reglamentos, manuales y procedimientos de Sercotec, que son parte integrante de los convenios de agenciamiento.
- 4) Que, así las cosas, el establecimiento de un procedimiento sancionatorio tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y de toda documentación relacionada con la operación de los instrumentos agenciados, y busca evitar conductas o prácticas que puedan comprometer el desarrollo adecuado de los proyectos y las actividades propias de cada Agente Operador de Sercotec.
- 5) Que, asimismo, la reglamentación del procedimiento sancionatorio permite estandarizar las decisiones, lo que contribuye a su consistencia, transparencia y claridad sobre los riesgos, costos y consecuencias asociadas al incumplimiento, además de fortalecer las interacciones con el Nivel Central y Direcciones Regionales del Servicio y garantizar la satisfacción de nuestras beneficiarias y beneficiarios.
- 6) Que, en este sentido, el uso adecuado y oportuno del procedimiento debe ser funcional al objetivo de lograr agilidad y oportunidad en el establecimiento de las sanciones, debiendo los Agentes Operadores implementar mecanismos eficientes de gestión que les permitan cumplir con las exigencias requeridas, en orden a un adecuado funcionamiento, de cara al trabajo con Sercotec y beneficiarios.
- 7) Que, en atención a lo precedentemente expuesto, las necesidades del Servicio, y las atribuciones que me confieren los Estatutos vigentes del Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec.

### RESUELVO:

**1° APRUÉBASE** Procedimiento Sancionatorio para Agentes Operadores Sercotec cuyo texto es el siguiente:

## **1. APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

Corresponderá a cada Dirección Regional y Gerencias de Desarrollo Empresarial y de Desarrollo Asociativo de Sercotec, velar por la oportuna aplicación del Procedimiento Sancionatorio, ya sea por iniciativa propia o como consecuencia de una orden superior o por requerimiento de la Contraloría General de la República, Auditoría y/o Fiscalía de Sercotec.

Al respecto, todo/a trabajador/a del Servicio de Cooperación Técnica está obligado, especialmente, a informar cualquier incumplimiento detectado e iniciar el procedimiento respectivo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47° del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, debiendo respetar los procedimientos de Sercotec contenidos en los manuales, instructivos, reglamentos y toda norma que el Servicio establezca a fin de mantener el adecuado funcionamiento de la institución. Todos(as) los(as) trabajadores(as) deben conocer y cumplir la normativa interna que los afecta.

La aplicación del Procedimiento Sancionatorio tendrá como efecto para el Agente Operador la sanción de acuerdo a lo que se resuelva una vez aplicado el mismo procedimiento. Dicha sanción será considerada en el proceso de selección para la asignación de convocatorias a los Agentes Operadores de Sercotec.

## **2. CLASIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS.**

Los incumplimientos pueden ser clasificados como gravísimos, graves o menos graves, de acuerdo con los efectos o características que presenten los hechos, actos u omisiones cometidos por un Agente Operador en el marco de la operación de instrumentos agenciados (tanto regionales como nacionales).

En todos los casos, el Operador será responsable de los incumplimientos de sus miembros, propietarios, controladores, ejecutivos, representantes, funcionarios y todas aquellas personas que realicen actividades de administración y supervisión de instrumentos o proyectos de fomento bajo su cargo.

Asimismo, el Agente Operador será responsable de los incumplimientos realizados por personas naturales que estén bajo su dependencia y/o bajo la dirección o supervisión directa de cualquiera de las personas mencionadas en el párrafo anterior.

### **2.1 Incumplimientos menos graves.**

Las faltas menos graves pueden clasificarse en enmendables o no enmendables. Se considerarán como faltas menos graves enmendables aquellas que pueden corregirse; es decir, cuya naturaleza permita tomar medidas para rectificar la situación y prevenir consecuencias mayores.

En cambio, faltas no enmendables son aquellas de carácter irreversible, que no pueden rectificarse una vez cometidas. En tales casos, el Agente Operador incurrirá en una multa de 15 UF.

### **2.2 Incumplimientos graves.**

En el caso de incumplimientos graves, el Agente Operador será multado por un monto de 30 UF.

Lo anterior, podrá decretarse en casos de reincidencia del Agente en incumplimiento menos grave. Se considerará reincidencia de una falta menos grave, cuando el mismo tipo de falta se repita en tres oportunidades dentro del período de vigencia del convenio de agenciamiento o su renovación, en una misma Dirección Regional o Gerencia de Nivel Central.

### 2.3 Incumplimientos gravísimos.

En el caso de incumplimiento gravísimo, perderá su calidad de Agente Operador de programas con cobertura nacional o regional, según corresponda, dando Sercotec término anticipado al Convenio de Agenciamiento y al/los Convenio/s de Transferencia y Operación correspondiente/s.

Lo anterior, podrá decretarse en los casos de reincidencia del Agente en incumplimientos graves, lo cual será sancionado por la Dirección Regional o la Gerencia correspondiente, y validado por el Comité de Gerentes de Sercotec.

Se considerará reincidencia de una falta grave, cuando el mismo tipo de falta se repita en tres oportunidades dentro del período de vigencia del convenio de agenciamiento o de su renovación, en una misma Dirección Regional o Gerencia de Nivel Central.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Agentes Operadores, la exclusión de un Agente lo inhabilitará para postular a los concursos que se convoquen durante los dos años siguientes a la fecha de notificación de la sanción final del incumplimiento.

## 3. EXPEDIENTES Y REGISTRO DE INCUMPLIMIENTOS.

La responsabilidad de custodiar y almacenar los expedientes en formato digital, así como de registrar todos los incumplimientos, ya sean considerados gravísimos, graves o menos graves (enmendables o no), recae en el/la Coordinador/a de la respectiva Dirección Regional. En Nivel Central, la responsabilidad será asumida por un/a profesional de la Gerencia de Desarrollo Asociativo o de la Gerencia de Desarrollo Empresarial, designado/a por el/la Gerente respectivo, según corresponda.

Para lo anterior, la Gerencia de Desarrollo Empresarial dispondrá de una carpeta compartida, así como de un archivo destinado al registro de los incumplimientos (Anexo N° 7). Dicha Gerencia será responsable de garantizar la actualización de la información almacenada y registrada.

## 4. DERECHO DE REVISIÓN.

Establecido el incumplimiento y su sanción, los Agentes Operadores podrán solicitar la revisión del caso y presentar sus descargos en la forma y plazos establecidos en el presente procedimiento. Sin perjuicio de lo anterior, toda reclamación presentada extemporánea, verbalmente, o por cualquier otro medio distinto al establecido, será rechazada de plano.

## 5. FLUJO DE APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.

### 5.1 Identificación del Incumplimiento.

En el caso de incumplimientos detectados por parte de los/as funcionarios/as de las Direcciones Regionales, éstos/as deberán ser informados inmediatamente, o a más tardar, en un plazo no superior a 10 días hábiles de haber tomado conocimiento del hecho (no se considerarán sábados, domingos y festivos), al/a la Coordinador/a Regional. Para lo anterior se deberá completar el Anexo N° 1 y adjuntar todos los antecedentes que acrediten el hecho constitutivo del presunto incumplimiento (expediente del caso). A su vez, el/la Coordinador/a Regional debe remitir los antecedentes al/a la Director/a Regional para la calificación del incumplimiento dentro de un plazo no superior a 10 días hábiles de haber recibido los antecedentes. Por su parte, el/la Director/a Regional tendrá también plazo máximo de 10 días hábiles para calificar el incumplimiento.

En el caso de incumplimientos detectados por los/as funcionarios/as de las Gerencias de Nivel Central en el marco de los instrumentos con cobertura nacional, deberán ser informados para su calificación al/a la Gerente correspondiente. Para lo anterior, se deberá completar el Anexo N° 1 y adjuntar todos los antecedentes que acrediten el hecho constitutivo del presunto incumplimiento (expediente), en un plazo no superior de 10 días hábiles de haber tomado conocimiento del hecho. Por su parte, el/la Gerente de Desarrollo Empresarial o de Desarrollo Asociativo tendrá también un plazo máximo de 10 días hábiles para calificar el incumplimiento.

Para efectos de la revisión de casos, la Gerencia de Desarrollo Empresarial dispondrá de un repositorio en el cual se encuentren los siguientes documentos disponibles:

- ✓ Reglamento de Agentes Operadores.
- ✓ Procedimiento de Rendición de Recursos.
- ✓ Reglamentos y Bases de Instrumentos Agenciados.
- ✓ Flujos de Procesos (si corresponde).
- ✓ Convenios de Agenciamiento.
- ✓ Convenios de Transferencia y Operación.

En los casos de incumplimientos identificados por orden superior o a requerimiento de la Contraloría General de la República, la Dirección Regional o la Gerencia de Nivel Central correspondiente deberán seguir los mismos pasos establecidos en este procedimiento.

## 5.2 Calificación del Incumplimiento.

La clasificación de los incumplimientos de los Agentes Operadores de Sercotec en gravísimos, graves o menos graves depende del impacto del incumplimiento en la gestión de los recursos, la afectación a los beneficiarios, y la vulneración de los principios de transparencia y probidad.

### 5.2.1 Faltas Menos Graves.

Después de presentar los antecedentes, en el caso de que el/la Director/a Regional o el/la Gerente de Nivel Central califiquen un incumplimiento como menos grave, deben determinar si el hecho constitutivo es enmendable o no enmendable.

En el caso de una falta menos grave no enmendable, para efectos de la calificación, se realizará un análisis con el respaldo de la Unidad de Fiscalía.

### 5.2.2 Faltas Graves y Gravísimas.

En caso que el/la Director/a Regional o el/la Gerente de Nivel Central correspondiente califique un incumplimiento como grave o gravísimo, debe enviar el Anexo N° 1 junto al expediente con toda la documentación a la Unidad de Fiscalía, la que apoyará la aplicación del procedimiento sancionatorio, en orden a verificar la documentación y la fundamentación técnica y legal para la calificación adecuada del incumplimiento y justificación de la sanción.

La Unidad de Fiscalía, en el caso de estimarlo necesario, podrá solicitar mayores antecedentes, todos los cuales deberán adjuntarse al expediente digital correspondiente.

## 5.3 Comunicación del Incumplimiento.

### 5.3.1 Faltas Menos Graves.

Cuando el/la Director/a Regional o el/la Gerente de Nivel Central califiquen el incumplimiento como menos grave, se notificará al Agente Operador utilizando el Anexo N° 2, distinguiéndose entre faltas enmendables y no enmendables.

La notificación de faltas consideradas enmendables se efectuará mediante correo electrónico dirigido al representante legal del Agente Operador, previa aprobación de la Unidad de Fiscalía. Además, se enviará copia de la notificación a la Unidad de Fiscalía y a la Gerencia de Desarrollo Empresarial. En esta comunicación se especificará que se dispone de un plazo de 5 días hábiles para corregir el incumplimiento, desde la fecha de envío del correo electrónico.

Si el incumplimiento es corregido dentro del plazo establecido, el/la Director/a Regional o el/la Gerente de Nivel Central, o la persona designada por éstos, certificará la enmienda y evaluará si resuelve el problema. En este caso, el/la Coordinador/a Regional, o el/la mismo/a Gerente, según corresponda, será responsable de notificar al Agente Operador a través de correo electrónico, con copia a la Unidad de Fiscalía y a la Gerencia de Desarrollo Empresarial.

En caso que el incumplimiento no sea corregido dentro del plazo establecido o si su corrección resulta ineficaz, el/la Coordinador/a Regional o el/la Gerente, o la persona designada para estos efectos, certificará la falta de corrección o ineficacia de la solución propuesta. Esto se notificará al representante legal del Agente Operador por correo electrónico y se enviará carta certificada que notifique la multa, previa aprobación de la Unidad de Fiscalía. Se enviará una copia de esta notificación a la Unidad de Fiscalía y a la Gerencia de Desarrollo Empresarial. En este contexto, la falta se considerará no enmendable.

Igualmente, la notificación de las faltas consideradas como no enmendables se llevará a cabo mediante correo electrónico y carta certificada que notifique la multa, dirigida al representante legal del Agente Operador, previa aprobación de Fiscalía. Se enviará una copia de la notificación a la Unidad de Fiscalía y a la Gerencia de Desarrollo Empresarial.

En todos los casos mencionados, las notificaciones se dirigirán al representante legal del Agente Operador. En el caso de las cartas certificadas, éstas serán enviadas al domicilio registrado en el Convenio de Agenciamiento, o Convenio de Transferencia y Operación, u otro documento en que se haya informado el domicilio actualizado.

### 5.3.2 Faltas Graves y Gravísimas.

En el caso que el/la Director/a Regional o el/la Gerente correspondiente califique un incumplimiento como grave o gravísimo, se informará el hecho constitutivo y cómo configura el incumplimiento mediante carta certificada dirigida al representante legal del Agente y enviadas a su domicilio registrado en el Convenio de Agenciamiento, o Convenio de Transferencia y Operación, u otro documento en que se haya informado el domicilio actualizado, de acuerdo al Anexo N° 3, y con visación previa de Fiscalía. La notificación deberá contener la siguiente información:

- ✓ La calificación de la falta (grave o gravísima).
- ✓ Los hechos que constituyen el incumplimiento.
- ✓ Los antecedentes en que se fundamenta.
- ✓ La sanción establecida.

Se entenderá notificado el Agente Operador a partir del tercer día siguiente hábil de recepción de la carta certificada en la oficina postal respectiva, cuya copia se debe adjuntar al expediente. Sin perjuicio de lo anterior, sólo para efectos informativos, se enviará la carta en el mismo tenor a través de un correo electrónico dirigido al representante legal del Agente Operador, con copia a la Unidad de Fiscalía y la Gerencia de Desarrollo Empresarial.

Excepcionalmente, cuando por motivo de accesibilidad, caso fortuito o fuerza mayor, no pueda enviarse la carta certificada, podrá notificarse al correo electrónico del representante legal del Agente Operador.

## 5.4 Descargos del Agente Operador.

### 5.4.1 Faltas Menos Graves.

En el caso que el Agente Operador haya sido notificado de una sanción por un incumplimiento menos grave no enmendable, tendrá el plazo de 3 (tres) días hábiles para realizar sus descargos, contados desde la notificación del incumplimiento. Los descargos deberán ser presentados a la Dirección Regional o a la Gerencia correspondiente, acompañando todos los antecedentes que se estimen pertinentes para fundamentar sus alegaciones y/o permitir una acertada resolución del asunto.

Por su parte, la Dirección Regional o Gerencia correspondiente, debe enviar el expediente con los descargos y sus respaldos a la Unidad de Fiscalía.

Resolverá el/la Director/a Regional o el/la Gerente correspondiente, con apoyo de la Unidad de Fiscalía.

#### 5.4.2 Faltas Graves y Gravísimas.

El Agente Operador dispondrá de un plazo de cinco días hábiles para realizar sus descargos, contados desde la notificación del incumplimiento, lapso durante el cual se podrá solicitar una única prórroga de cinco días adicionales, procedente en todos los casos, ante el/la Director/a Regional o el/la Gerente correspondiente, según corresponda. Los descargos deberán ser presentados a la Dirección Regional o Gerencia, acompañando todos los antecedentes que el Operador estime pertinente para fundamentar sus alegaciones y/o permitir una acertada resolución del asunto.

Por su parte, la Dirección Regional o Gerencia correspondiente, debe enviar el expediente con los descargos y sus respaldos a la Unidad de Fiscalía.

### 5.5 Aplicación de Sanciones.

#### 5.5.1 Faltas Menos Graves.

Una vez expirado el plazo otorgado sin que el Agente Operador haya presentado sus descargos, el /la Director/a Regional o el/la Gerente correspondiente notificará la sanción mediante carta certificada, conforme a lo establecido en el Anexo N° 4. Dicha notificación deberá contar con el visto bueno de la Unidad de Fiscalía, y se adjuntará una copia al expediente.

Sólo en los casos de faltas menos graves enmendables que hayan tenido respuesta satisfactoria no procederá multa, siendo aplicable en todas las demás situaciones.

#### 5.5.2 Faltas Graves sin Descargos.

Si el plazo otorgado expira sin que el Operador formule sus descargos, el /la Director/a Regional o el/la Gerente correspondiente procederá a notificar la sanción mediante carta certificada, dirigida al representante del Agente Operador. Esta notificación será enviada al domicilio registrado en el Convenio de Agenciamiento, Convenio de Transferencia y Operación, u otro documento en que se haya informado el domicilio actualizado, de conformidad al Anexo N° 5. Dicha carta será visada previamente por la Unidad de Fiscalía del Servicio y se adjuntará una copia al expediente, el cual permanecerá en custodia de la Dirección Regional respectiva.

#### 5.5.3 Faltas Graves con Descargos.

En caso de haberse recibido descargos, la Dirección Regional o la Gerencia correspondiente, en conjunto con Unidad de Fiscalía, realizarán el proceso de apreciación de descargos formulados por el Agente Operador, los que también deberán adjuntarse al expediente. Una vez realizado el análisis de los antecedentes, la Dirección Regional o Gerencia podrá ratificar o recalificar el incumplimiento y la sanción, en la medida que los descargos lo ameriten.

La Dirección Regional o Gerencia correspondiente debe notificar la resolución al representante del Agente Operador mediante carta certificada, enviada al domicilio registrado en el Convenio de Agenciamiento, Convenio de Transferencia y Operación, u otro documento en que se haya informado el domicilio actualizado. Esta notificación será visada por la Unidad de Fiscalía y se incorporará al expediente, el cual quedará en custodia de la Dirección Regional o Gerencia.

#### 5.5.4 Faltas Graves Reiteradas o Gravísimas sin Descargos.

Habiendo expirado el plazo otorgado, sin que el Agente Operador haya formulado descargos, el abogado de Fiscalía asignado a la Dirección Regional o a Gerencia de Nivel Central respectiva, informará del caso al Comité de Gerentes considerando al menos los siguientes antecedentes:

- ✓ Presentación de hechos que configuran el incumplimiento.
- ✓ Indicación de la normativa infringida por el Agente Operador.
- ✓ Resultado de la evaluación de Dirección Regional o Gerencia respectiva.

Una vez realizada la presentación por el abogado, que constará en Acta, el Comité de Gerentes podrá ratificar o recalificar el incumplimiento y la sanción, cuando los descargos así lo ameriten.

La Dirección Regional o Gerencia correspondiente debe notificar la resolución al representante del Agente Operador mediante carta certificada, enviada al domicilio registrado en el Convenio de Agenciamiento, Convenio de Transferencia y Operación, u otro documento en que se haya informado el domicilio actualizado. Esta notificación será visada por la Unidad de Fiscalía y se incorporará al expediente, el cual quedará en custodia de la Dirección Regional o Gerencia.

#### 5.5.5 Faltas Graves Reiteradas o Gravísimas con Descargos.

En el caso de haberse recibido descargos, la Dirección Regional o la Gerencia correspondiente y la Unidad de Fiscalía realizarán el proceso de apreciación de los descargos formulados por el Agente Operador, los que también deberán adjuntarse al expediente. El/la abogada de Fiscalía asignado informará al Comité de Gerentes considerando al menos los siguientes antecedentes:

- ✓ Presentación de hechos que configuran el incumplimiento.
- ✓ Indicación de la normativa infringida por el Agente Operador.
- ✓ Informe de los descargos formulados por el Agente Operador.
- ✓ Resultado de la evaluación de Dirección Regional o Gerencia respectiva.

Una vez realizada la presentación por el abogado, que constará en Acta, el Comité de Gerentes podrá ratificar o recalificar el incumplimiento y la sanción, cuando los descargos así lo ameriten.

La Gerencia de Desarrollo Empresarial del Servicio informará a quién corresponda la decisión del Comité de Gerentes.

La Dirección Regional o Gerencia correspondiente debe notificar la resolución al representante del Agente Operador mediante carta certificada, enviada al domicilio registrado en el Convenio de Agenciamiento, Convenio de Transferencia y Operación, u otro documento en que se haya



informado el domicilio actualizado. Esta notificación será visada por la Unidad de Fiscalía y se incorporará al expediente, el cual quedará en custodia de la Dirección Regional o Gerencia.

## 5.6 Medidas a adoptar ante un incumplimiento.

La Dirección Regional deberá arbitrar los medios para la aplicación de las sanciones, así como adoptar las medidas que se estimen necesarias para asegurar la correcta operación de los instrumentos agenciados.

Sercotec adoptará las medidas que a continuación se señalan, en caso de incumplimiento:

### 5.6.1 Faltas Menos Graves.

En caso de faltas menos graves no enmendables, se aplicará una multa de 15 UF<sup>1</sup>.

Si una falta menos grave calificada como enmendable no se corrige dentro del plazo establecido o la enmienda no surte efecto, se aplicará también una multa equivalente a 15 UF. En caso que el incumplimiento sea corregido dentro del plazo y se resuelva el problema, sólo se registrará como una falta sin aplicar multa.

### 5.6.2 Faltas Graves.

En caso de faltas graves, se aplicará una multa de 30 UF.

### 5.6.3 Faltas Gravísimas.

En el caso de faltas gravísimas, el Agente perderá su calidad de Agente Operador de programas con cobertura nacional o regional según el caso, dando Sercotec término anticipado al convenio de agenciamiento y al/los convenio/s de transferencia y operación correspondiente/s.

La Dirección Regional deberá generar un plan de contingencia ante la aplicación de esta sanción y adoptar las medidas que estime necesarias para asegurar la continuidad de la operación.

## 6. PAGO DE MULTAS.

Para el pago de multas, el Agente Operador tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la notificación del incumplimiento. En el caso de expirar el plazo otorgado, sin que el Agente Operador haya pagado la multa, Sercotec procederá al descuento correspondiente con cargo al *Over Head* (OH), o podrá hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato.

El/la Coordinador/a Regional o el Gerente correspondiente (o a quién este designe) será responsable de hacer seguimiento al pago de la multa dentro del plazo ya indicado.

---

<sup>1</sup> El valor de la UF se considerará a la fecha de notificación de la sanción.

En todos aquellos casos que la falta implique mal uso de recursos de Sercotec, además de cumplir con la sanción correspondiente, el Agente Operador deberá restituir los fondos en un plazo de 5 días hábiles.

## **7. RECURSO DE REVISIÓN.**

En contra de la decisión del Comité de Gerentes que ordene la aplicación de medida, procederá un recurso de revisión ante el/la Gerente/a General de Sercotec, siendo ésta la última instancia de la que dispone el Agente Operador para realizar sus descargos.

El Agente Operador tendrá un plazo de 3 (tres) días hábiles, contados desde su notificación, para presentar el recurso de revisión ante la Dirección Regional o Gerencia respectiva, la que remitirá los antecedentes al Gerente General. Se entenderá notificado el Agente a partir del tercer día siguiente a la recepción de la carta en la oficina de correos respectiva. Se debe adjuntar al expediente una copia de la carta certificada.

Al recurso sólo podrán agregarse antecedentes distintos a los presentados al Comité de Gerentes, en los casos que el Agente Operador no hubiere tenido acceso a ellos por causas que no fueren imputables y que se encuentren debidamente justificadas.

El recurso de revisión deberá ser analizado por la Dirección Regional o Gerencia correspondiente con el apoyo de Fiscalía, para así poder retroalimentar al/la Gerente/a General en su decisión, la cual se adoptará a través de una resolución.

La Dirección Regional o la Gerencia correspondiente notificará por carta certificada al domicilio del Agente establecido en el Convenio de Agenciamiento, Convenio de Transferencia y Operación, o documento en que se haya informado el domicilio actualizado, adjuntándose la resolución antes indicada, y con copia a la Unidad de Fiscalía y a la Gerencia de Desarrollo Empresarial, que será adjuntada al expediente.

**ANEXO N° 1: IDENTIFICACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO**

<b>Nombre Funcionario/a</b>	
<b>Dirección Regional/Gerencia</b>	
<b>Instrumento</b>	
<b>Agente Operador</b>	
<b>Fecha</b>	

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>Incumplimiento</b>	Especificación del incumplimiento (señalar el hallazgo). Presentación de actas, informes y declaraciones firmadas recogidas durante el proceso de Monitoreo y Seguimiento
<b>Señalar qué documento infringe</b>	Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reglamento de Agentes Operadores.</li> <li>✓ Procedimiento de Rendición de Recursos.</li> <li>✓ Reglamentos y Bases de Instrumentos Agenciados.</li> <li>✓ Flujos de Procesos (si corresponde).</li> <li>✓ Convenios de Agenciamiento.</li> <li>✓ Convenios de Transferencia y Operación.</li> </ul>
<b>Antecedentes de respaldo (Se deben adjuntar)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Documentación de respaldo de hecho/s constitutivo/s, tales como: correos electrónicos, cartas, actas de seguimiento, informe, rendición, cartolas bancarias, comprobante de depósito, contratos con beneficiarios, consultores, etc.</li> <li>✓ Cualquier otro tipo de antecedentes que proporcionen una evidencia objetiva del incumplimiento.</li> </ul>
<b>PRESENTACIÓN DE LOS HECHOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentación objetiva de hechos que fundamentan el respectivo incumplimiento (relato desde la detección del hallazgo hasta que se recaban antecedentes para su fundamentación).</li> <li>✓ Los hechos serán presentados en forma cronológica, evitando emitir juicios de valor.</li> <li>✓ Los hechos relatados deben hacer mención explícita a los antecedentes de respaldo.</li> </ul>	

\_\_\_\_\_  
Firma



**ANEXO N° 2: CARTA DE NOTIFICACIÓN DE FALTA MENOS GRAVE**

Santiago, XX de XXXX de 20XX

Señor/a

XX

Agente Operador XXXXXXXXXX

Domicilio

PRESENTE

De mi consideración:

De acuerdo a normativa de Sercotec, aplicable al funcionamiento de los Agentes Operadores de Sercotec, notifico los hechos que configuran el incumplimiento detectado. De acuerdo a lo anterior, dicho incumplimiento ha sido calificado como una falta menos grave (**especificar enmendable o no enmendable**), por las siguientes razones:

**I.- Hechos:** XXXXX

**II. Sobre la base de los antecedentes y verificaciones efectuadas, se considera que el Agente Operador ha incurrido en los siguientes incumplimientos:** XXXXX

**III. Antecedentes considerados:** XXXXX

Para el caso de faltas enmendables:

**IV. Enmienda.**

En consideración a lo antes expuesto, se concede el plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles para enmendar el incumplimiento señalado, debiendo acreditarlo en el mismo plazo.

Para el caso de faltas no enmendables:

**IV. Sanción.**

En consideración a lo antes expuesto, la sanción corresponde a 15 UF.

Sin otro particular,

XXXXXXXXXX  
**DIRECTOR(A) REGIONAL / GERENTE(A)**  
**SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA**  
**REGIÓN DE XXXXXX**

xxx/xxx (Visaciones)

c.c.: Archivo

Gerencia de Desarrollo Empresarial.



### ANEXO N° 3: CARTA DE NOTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO

Santiago, XX de XXXX de 20XX

Señor/a

XX

Agente Operador XXXXXXXXXX

Domicilio

PRESENTE

De mi consideración:

De acuerdo a la normativa de Sercotec, aplicable al funcionamiento de los Agentes Operadores de Sercotec, notifico los hechos que configuran el incumplimiento detectado. De acuerdo a lo anterior, dicho incumplimiento ha sido calificado como una falta **grave o gravísima**, por las siguientes razones:

**I.- Hechos:** XXXXX

**II. Sobre la base de los antecedentes y verificaciones efectuadas, se considera que el Agente Operador ha incurrido en los siguientes incumplimientos:** XXXXX

**III. Antecedentes considerados:** XXXXX

**IV. Sanción.**

En consideración de lo antes expuesto, la sanción corresponde a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

De acuerdo al procedimiento sancionatorio, corresponde al Agente Operador realizar sus descargos en un plazo máximo de **3 (o 5 días hábiles) a contar de la notificación de la presente carta, pudiendo solicitar una prórroga de 5 días adicionales.**

En dicho descargo deberá acompañar todos los antecedentes que estime pertinentes para fundamentar sus alegaciones y/o permitir una acertada resolución del asunto, dirigida a **la Dirección Regional XXXXX (o Gerencia) de Sercotec, ubicada en calle XXXXXXXX, N° XXXX.**

Sin otro particular,

XXXXXXXXXX  
**DIRECTOR(A) REGIONAL / GERENTE(A)**  
**SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA**  
**REGIÓN DE XXXXXX**

xxx/xxx (Visaciones)

c.c.: Archivo

Gerencia de Desarrollo Empresarial.



**ANEXO N° 4: CARTA DE NOTIFICACIÓN DE SANCIÓN (MENOS GRAVE)**

Santiago, XX de XXXX de 20XX

Señor/a

XX

Agente Operador XXXXXXXXXX

Domicilio

PRESENTE

De mi consideración:

De acuerdo a la normativa de Sercotec, aplicable al funcionamiento de Agentes Operadores de Sercotec, **y habiéndose certificado la no enmienda (o la ineficacia de la solución propuesta)**, le notifico la decisión **del/la Director/a Regional de Sercotec o el/la Gerente de XXXXXX**, por su falta menos grave, por las siguientes razones: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**.

**I. Antecedentes.**

**Debe señalar los hechos que constituyen el incumplimiento y citar la normativa infringida.**

**II. Resolución.**

En consideración a lo antes expuesto, la sanción corresponde a 15 UF.

Sin otro particular,

**XXXXXXXXXX**  
**DIRECTOR(A) REGIONAL / GERENTE(A)**  
**SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA**  
**REGIÓN DE XXXXXX**

xxx/xxx (Visaciones)

c.c.: Archivo

Gerencia de Desarrollo Empresarial.



**ANEXO N° 5: CARTA DE NOTIFICACIÓN DE SANCIÓN (FALTA GRAVE)**

Santiago, XX de XXXX de 20XX

Señor/a

XX

Agente Operador XXXXXXXXXX

Domicilio

**PRESENTE**

De mi consideración:

De acuerdo a la normativa de Sercotec, aplicable al funcionamiento de Agentes Operadores de Sercotec, le notifico la decisión del/la Director/a Regional de Sercotec o el/la Gerente de XXXXXX, por su falta grave, por las siguientes razones: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

**I. Antecedentes.**

Debe señalar los hechos que constituyen el incumplimiento y citar la normativa infringida, los descargos del Agente Operador y la sanción propuesta.

**II. Consideraciones.**

Se debe señalar las consideraciones de los descargos del Operador. Fundamentar cada uno de los descargos respecto a su consideración o no.

**III. Resolución.**

En consideración a lo antes expuesto, la sanción corresponde a 30 UF.

Sin otro particular,

XXXXXXXXXX  
**DIRECTOR(A) REGIONAL / GERENTE(A)**  
**SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA**  
**REGIÓN DE XXXXXX**

xxx/xxx (Visaciones)  
c.c.: Archivo  
Gerencia de Desarrollo Empresarial.



**ANEXO N° 6: CARTA DE NOTIFICACIÓN DE SANCIÓN (FALTA GRAVÍSIMA)**

Santiago, XX de XXXX de 20XX

Señor/a

XX

Agente Operador XXXXXXXXXX

Domicilio

PRESENTE

De mi consideración:

De acuerdo a la normativa de Sercotec, aplicable al funcionamiento de Agentes Operadores de Sercotec, le notifico decisión del Comité de Gerentes respecto de su incumplimiento **grave reiterado o gravísimo**, por las siguientes razones: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Se adjunta copia del Acta del Comité de Gerentes, que contiene los fundamentos de la sanción aplicada, calificándose como XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Ud. tendrá el plazo de hasta 3 (tres) días hábiles para presentar un recurso de revisión ante la Dirección o Regional o la Gerencia correspondiente, la que remitirá los antecedentes al Gerente General.

Al recurso solo podrán agregarse antecedentes distintos a los presentados ante el Comité de Gerentes, en los casos que el Operador no hubiese tenido acceso a ellos por causas que no le fueren imputables y que se encuentren debidamente justificadas.

Sin otro particular,

XXXXXXXXXX  
**DIRECTOR(A) REGIONAL / GERENTE(A)**  
**SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA**  
**REGIÓN DE XXXXXX**

xxx/xxx (Visaciones)

c.c.: Archivo

Gerencia de Desarrollo Empresarial



**ANEXO N° 7: REGISTRO DE FALTAS DE LOS AGENTES OPERADORES**

Todos los/as Coordinadores/as Regionales y Gerentes del Nivel Central correspondientes, o aquellos designados por ellos, deben mantener organizados los expedientes de faltas notificadas en una carpeta compartida en línea. Además, será necesario llevar un registro en una hoja de cálculo de Excel que contenga los principales antecedentes de las sanciones aplicadas.

La planilla de registro debe tener como mínimo los siguientes antecedentes:

Dirección Regional	Operador	Fecha de los hechos	Descripción del incumplimiento	Tipo de Falta	Fecha de notificación	Fecha envío antecedentes a Gerencia y Fiscalía	Fecha de respuesta	Fecha de notificación al operador	Fecha ingreso descargos o enmienda esto último en caso faltas menos graves	Sanción	Fecha de pago de multa
				Falta menos grave		No aplica	No aplica				
				Falta grave							
				Falta gravísima							No aplica

## ANEXO N° 8 TIPOS DE INCUMPLIMIENTOS<sup>2</sup>

Las sanciones a los Agentes Operadores Sercotec se pueden aplicar por acciones o incumplimientos relacionados con la operación de los instrumentos de fomento. Algunas de las acciones que podrían dar lugar a sanciones incluyen:

1. Se considerarán incumplimientos gravísimos:
  - a. Usar indebidamente o aplicar a un fin distinto de aquel para el que fueron entregados los recursos recibidos para ejecución programas, instrumentos y/o proyectos (depósito de recursos públicos en instrumentos financieros a plazo, otros).
  - b. Desvío intencional de los fondos asignados para fines no autorizados.
  - c. Apropiación indebida de recursos o uso fraudulento de los mismos.
  - d. Retiros de recursos no justificados de cuentas con recursos transferidos por Sercotec.
  - e. Presentación de documentos falsos o alterados en la rendición de cuentas.
  - f. Manipulación intencionada de información sobre beneficiarios, resultados o ejecución de los programas o instrumentos.
  - g. Violación del principio de imparcialidad en la asignación de recursos o beneficiarios.
  - h. Incurrir en falta de probidad o integridad en el cumplimiento de sus labores de Agente. Se entenderá como falta a la probidad la ausencia de honradez, integridad o rectitud en el proceder de un Agente Operador en el desempeño de las funciones convenidas en el Reglamento y el Convenio de Agenciamiento (falsificación de firma con perjuicio para el Servicio; uso indebido de información reservada o privilegiada; tráfico de influencias).
  - i. Informar y rendir cuenta de actividades no realizadas durante la ejecución de programa, instrumento y/o proyecto (presentación de rendiciones con información falsa u otros).
  - j. Cualquier incumplimiento que hubiere ocasionado perjuicio a los usuarios o a Sercotec, o impedido la correcta implementación y administración de programas, instrumentos y/o proyectos (en todos los casos que hubiera pérdida patrimonial de los beneficiarios con ocasión de los servicios recibidos por el Agente Operador).
  - k. Actuación u omisión en los casos de denuncias por maltrato laboral y/o sexual y que se encuentren reñidas con lo establecido en los lineamientos dispuestos al efecto.
  
2. Se considerarán incumplimientos graves:
  - a. Exigir a las empresas, emprendedores/as o beneficiarios/as, postulantes, adjudicatarios al o del cofinanciamiento Sercotec, condiciones o requisitos que no estén expresamente establecidos en la normativa vigente.
  - b. Incurrir en negligencia inexcusable en el cumplimiento de labores de Agente Operador o en el uso de la imagen corporativa de Sercotec (uso indebido o no uso, según el caso).
  - c. No realizar un adecuado control sobre los recursos y beneficiarios, lo que lleva a un mal uso de los fondos asignados.
  - d. La negativa injustificada y reiterada a proporcionar información requerida por Sercotec, o falta de otorgamiento de las facilidades necesarias para la realización de inspecciones, auditorías o supervisiones, de modo de dificultar el control, evaluación y/o fiscalización de la prestación de los servicios de Agente Operador. Para estos efectos, se entenderá que la conducta es reiterada si requerido un informe en dos ocasiones, el Agente no ha

---

<sup>2</sup> Los ejemplos que se presentan son a modo referencial, por cuanto deberán ser analizados en su mérito.

- dado respuesta a ninguna de las dos solicitudes en un plazo de 30 días.
- e. Falta de comunicación oportuna de conflictos de interés que afecte a sus dependientes, socios, accionistas o ejecutivos principales.
  - f. Los señalados como tales por los reglamentos y manuales operativos de los respectivos instrumentos.
3. Se considerarán incumplimientos menos graves:

Faltas Menos Graves No Enmendables:

- a. Los señalados como tales por los reglamentos y Bases correspondientes (detección de beneficiarios que no cumplen con algún requisito de admisibilidad cuya revisión sea de responsabilidad del Agente Operador, y que haya sido formalizado, siempre que no se hayan ejecutado recursos; Detección de beneficiarios que cumpliendo con los requisitos de admisibilidad fueron declarados inadmisibles; No realizar y/o no presentar evidencia objetiva de actividades de seguimiento a ejecución de los proyectos; Incumplimientos en los plazos de entrega de documentación y/o informes establecidos en los distintos procedimientos vigentes de Sercotec, así como también en aquellos establecidos en las Bases y lineamientos de los instrumentos y que atrasan la ejecución de los proyectos; Evidencia objetiva de no cumplimiento de actividades contemplada en los lineamientos y flujos de los instrumentos; evidencia objetiva de exigencia a los/as beneficiarios/as de condiciones no especificadas para aprobación de informes y/o rendiciones financieras, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Rendiciones).
- b. Falta de calidad en la atención o apoyo a los/as beneficiarios/as finales, lo que genera insatisfacción, pero no implica daño a los recursos. Se considerarán infracciones de este tipo los casos en que Sercotec reciba reclamos por parte de los beneficiarios, o a través de los mecanismos de evaluación y control, que no se refieran a faltas gravísimas y/o graves (no dar respuesta y/o solución a reclamos justificados a los/as postulantes y/o beneficiarios/as; Evidencia objetiva de desinformación hacia los empresarios respecto de la ejecución de sus proyectos).
- c. Contravención a una instrucción dada por escrito por la respectiva Dirección Regional o Gerencia (evidencia objetiva de requerimientos y/o instrucciones no respondidos o no acatados por el Agente Operador, con afectación de plazos de ejecución y/o prestación del servicio de cara a los beneficiarios).
- d. En general, las infracciones del Agente que no se encontraren comprendidas en ninguna de los casos anteriores.

Faltas Menos Graves Enmendables:

- a. Contravención de una instrucción indicada por Sercotec, siempre que pueda subsanarse dentro de un plazo que no podrá exceder 5 (cinco) días hábiles, y siempre que no haya sido afectada la ejecución de los proyectos y/o a los/as beneficiarios/as.
- b. La no aplicación de algún procedimiento que pueda subsanarse en un plazo de 5 (cinco) días hábiles.

- c. Entregar informes o rendiciones de cuentas fuera de plazos establecidos, lo cual pueda subsanarse en un plazo de 5 días hábiles y siempre que esto no presente perjuicios para Sercotec.

**2° COMUNÍQUESE** mediante la Gerencia de Gerencia de Desarrollo Empresarial a todo Sercotec.

**MARÍA JOSÉ BECERRA MORO  
GERENTA GENERAL  
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA**

JCLA/MDC/PNZ/CPB  
DISTRIBUCIÓN.-  
Gerencias de Sercotec  
Direcciones Regionales  
Auditoría Interna  
Fiscalía

