



## **ANEXO 4**

**INCUMPLIMIENTO Y SUS SANCIONES  
BASES CONCURSO PÚBLICO PARA  
OPERADOR DE CENTRO  
DE NEGOCIOS ESPECIALIZADO PUEBLO MAPUCHE  
Primer Llamado-2018**

## **1. IDENTIFICACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO.**

Cualquier ejecutivo de fomento o financiero que se encuentre vinculado con la operación de los Centros de Desarrollo de Negocios de Sercotec y cualquier trabajador/a del Servicio, en general, que tome conocimiento de incumplimientos reglamentarios, normativos o de operación u otros, por parte del Operador, deberá informar del eventual incumplimiento al ejecutivo de fomento de la respectiva Dirección Regional, contraparte de Centros de Desarrollo de Negocios.

Para lo anterior, deberá completar el Anexo 2 y adjuntar todos los documentos que fundamenten los hechos constitutivos del eventual incumplimiento, los que constarán en un expediente digital que se mantendrá durante la tramitación del respectivo procedimiento sancionatorio.

El ejecutivo de fomento contraparte de los Centros de Desarrollo de Negocios, presentará todos los antecedentes al Director/a Regional, quien deberá calificar preliminarmente y comunicar a la Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios, el incumplimiento por parte del Operador.

Será parte del expediente, a cargo del ejecutivo contraparte, la siguiente documentación:

- Anexo N°2: Identificación del Incumplimiento.
- Reglamento para los Operadores de Centros.
- Procedimiento de Rendición de Recursos.
- Convenio de Agenciamiento de Centros.
- Acuerdo de Desempeño Anual vigente.
- Manual Operativo de Centros.
- Registro Sistema Neoserra.
- Documentos de respaldo, tales como correos electrónicos, cartas, actas de seguimiento, informes, rendiciones, cartolas bancarias, comprobantes de depósito, entre otros.
- Cualquier otro tipo de antecedentes que contengan evidencia del incumplimiento.

## **2. CALIFICACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO.**

El Director Regional califica preliminarmente el incumplimiento y propone una sanción aplicable. Posteriormente, deberá enviar el Anexo N° 2 junto al expediente con toda la documentación a la Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios, con copia a la Unidad de Fiscalía del Servicio, las que apoyarán el proceso sancionatorio, en orden a verificar la documentación y fundamentación técnica y legal para la calificación adecuada del incumplimiento y justificación de la sanción.

La Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios y la Unidad de Fiscalía, en el caso de estimarlo necesario, podrán solicitar mayores antecedentes al ejecutivo de fomento



contraparte regional de los Centros de Desarrollo de Negocios, todos los cuales deberán adjuntarse al expediente.

### **3. COMUNICACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO.**

El Director Regional informará los hechos que constituyen la infracción y cómo éstos configuran el incumplimiento mediante carta certificada dirigida al domicilio del Operador estipulado en el respectivo convenio (Ver Anexo 3), con copia a la Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios y la Unidad de Fiscalía. La carta deberá ser visada por el abogado de Fiscalía correspondiente.

La carta de comunicación deberá contener la siguiente información:

- La calificación de la falta (menos grave, grave, gravísima).
- Los hechos que constituyen el incumplimiento.
- Los antecedentes en que se fundamenta.
- La sanción que se propone.

Se entenderá notificado el Operador 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.

En los casos de incumplimientos menos graves, el Operador podrá enmendar el incumplimiento, cuando fuere factible, en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles (no se consideran los sábados, domingos y festivos). Lo anterior, debe ser verificado por el ejecutivo de fomento contraparte de Centros de Desarrollo de Negocios en la Región. En caso contrario, procederá la aplicación de una multa correspondiente al 1% del aporte total de Sercotec al financiamiento del Centro (incluye recursos humanos, operación y administración).

Para el pago de la multa, el Operador tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la notificación del incumplimiento. En caso de expirar el plazo otorgado sin que el 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.

El ejecutivo de fomento contraparte de los Centros de Desarrollo de Negocios, será responsable de hacer seguimiento al pago efectivo de la multa dentro de plazo.

En todos aquellos casos que la falta implique mal uso de recursos de Sercotec en actividades que no correspondan a la operación del Centro o a lo acordado en el Acuerdo de Desempeño, además de cumplir con las respectivas sanciones, el Operador deberá restituir los fondos.

### **4. DESCARGOS DEL OPERADOR.**

#### **4.1. FALTAS MENOS GRAVES.**

En el caso de faltas menos graves, no procederá descargo alguno.

La Dirección Regional informará a la Gerencia de Centros para que resuelva, debiendo aplicar las multas conforme al procedimiento establecido, para cuyo efecto bastará la notificación.

## **4.2. FALTAS GRAVES Y GRAVÍSIMAS.**

El Operador tendrá un plazo de 10 (diez) días hábiles para realizar sus descargos, contados desde la notificación del incumplimiento. Los descargos deben ser presentados a la Dirección Regional, acompañando todos los antecedentes que el Operador estime pertinentes para fundamentar sus alegaciones y/o permitir una acertada resolución del asunto.

Por su parte, la Dirección Regional correspondiente, debe enviar el expediente con los descargos a la Gerencia de Centros con copia al abogado de Fiscalía a cargo de la Región.

## **5. APLICACIÓN DE SANCIONES.**

### **5.1. FALTAS GRAVES SIN DESCARGOS.**

Habiendo expirado el plazo otorgado, sin que el Agente Operador haya formulado sus descargos, el Director Regional notificará por carta certificada la sanción correspondiente (Ver Anexo N° 3), que será visada por la Gerencia de Centros y Unidad de Fiscalía, siendo adjuntada al expediente.

### **5.2. FALTAS GRAVES CON DESCARGOS.**

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

La Dirección Regional debe notificar la resolución mediante carta certificada dirigida al domicilio del Operador (Ver Anexo N° 3), la que será visada por el abogado de Fiscalía a cargo de la Región y deberá ser adjuntada al expediente, quedando éste en custodia de la Dirección Regional.

La Dirección Regional debe tomar las medidas para la aplicación de la sanción, así como adoptar las medidas que se estimen necesarias para asegurar la operación del Centro correspondiente.

### **5.3. FALTAS GRAVES REITERADAS O GRAVÍSIMAS SIN DESCARGOS.**

Habiendo expirado el plazo otorgado, sin que el Agente Operador haya formulado sus descargos, el abogado de Unidad de Fiscalía a cargo de la Región 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 Operador.
- Resultado de la evaluación de la Gerencia de Centros.

Una vez realizada la presentación por el abogado correspondiente, a través de un Acta, el Comité de Gerentes podrá ratificar o recalificar el incumplimiento, como asimismo la sanción.

La Dirección Regional debe notificar la resolución mediante carta certificada dirigida al domicilio del Operador (Ver Anexo N° 5), la que será visada por el abogado de Fiscalía a cargo de la Región, y adjuntada al expediente que quedará en custodia de la Dirección Regional.

#### **5.4. FALTAS GRAVES REITERADAS O GRAVÍSIMAS CON DESCARGOS.**

En caso de haberse recibido descargos, la Gerencia de Centros y la Unidad de Fiscalía realizarán el proceso de apreciación de los descargos formulados por el Operador, los que también deberán adjuntarse al expediente.

El abogado de Unidad de Fiscalía a cargo de la Región 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 Operador.
- Informe de los descargos formulados por el Operador.
- Resultado de la evaluación de la Gerencia de Centros.

Una vez realizada la presentación por el abogado correspondiente, a través de un Acta, el Comité de Gerentes podrá ratificar o recalificar el incumplimiento, como asimismo la sanción aplicable, cuando los descargos así lo ameriten. La Gerencia de Centros informará a la Dirección Regional.

La Dirección Regional debe notificar la resolución mediante carta certificada dirigida al domicilio del Operador (Ver Anexo N° 5), la que será visada por el abogado de Fiscalía a cargo de la Región, y adjuntada al expediente que quedará en custodia de la Dirección Regional.

La Dirección Regional debe tomar las medidas para la aplicación de la sanción, así como adoptar las medidas que se estimen necesarias para asegurar la operación del Centro correspondiente.

#### **6. RECURSO DE REVISIÓN.**

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

El Operador tendrá un plazo de tres días hábiles contados desde la notificación, para presentar el recurso de revisión en la Dirección Regional, la que remitirá los antecedentes al Gerente General.

Se entenderá notificado el Operador 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 ya presentados ante el Comité de Gerentes, en los casos que el Centro no hubiere tenido acceso a ellos por causas que no le fueren imputables y que se encuentren debidamente justificadas.

El Gerente General podrá requerir de la Gerencia de Centros y de la Unidad de Fiscalía, apoyo en el proceso de evaluación del recurso de revisión del Operador.

La decisión del Gerente General será adoptada mediante resolución.

La Dirección Regional notificará por carta certificada al Operador, adjuntando la resolución antes indicada, con copia a la Unidad de Fiscalía, que será adjuntada al expediente.

## **7. DE LOS EXPEDIENTES.**

La custodia de los expedientes estará a cargo del ejecutivo de fomento contraparte regional de Centros de Desarrollo de Negocios, sin perjuicio de que la Gerencia de Centros mantendrá copia digital y registro consolidado a nivel nacional de todas las sanciones ejecutadas.

**2° APRUÉBANSE** los Anexos del Procedimiento Sancionatorio para Agentes Operadores de Centros de Desarrollo de Negocios de Sercotec, que a continuación se detallan:

- Anexo N° 1: Descripción de conductas.
- Anexo N° 2: Identificación del incumplimiento.
- Anexo N° 3: Carta de Notificación de Sanción por Incumplimiento Grave.
- Anexo N° 4: Carta de Notificación de Sanción por Incumplimiento Gravísimo.



## **ANEXO N° 1: DESCRIPCIÓN DE CONDUCTAS**

Serán consideradas **incumplimientos gravísimos**, entre otras, las siguientes conductas:

- a) Usar Indebidamente o aplicar a un fin distinto de aquél para el que fueron entregados, los recursos recibidos para la ejecución del programa de operación contratada.
- b) Incurrir en falta de probidad o integridad en el cumplimiento de sus labores de Centro. Se entenderá como falta a la probidad, la ausencia de honradez, integridad o rectitud en el proceder de un Operador de Centro en el desempeño de sus funciones.
- c) Quiebra, notoria insolvencia o pérdida de la personalidad jurídica del Operador.
- d) Informar y rendir cuenta de actividades no realizadas durante la operación del Centro.
- e) Cualquier incumplimiento que hubiere ocasionado perjuicios a los usuarios o Sercotec, o impedido la correcta operación de un Centro
- f) Difundir o divulgar información confidencial, sin el consentimiento de Sercotec y/o de sus beneficiarios, de acuerdo a lo señalado en los Manuales Operativos del Centro.
- g) Las señaladas como tales en los Manuales Operativos del Centro.

En el caso de incumplimientos gravísimos, Sercotec adoptará las siguientes medidas:

El Operador del Centro podrá ser excluido de la Región, poniéndose término anticipado al Convenio de Agenciamiento y Acuerdo de Desempeño. Esto también podrá decretarse en caso de reincidencia del Operador en incumplimientos graves. Se considera reincidencia, la reiteración de una falta en número igual o mayor a tres veces en un lapso de 2 meses.

Serán consideradas incumplimientos graves, entre otras, las siguientes conductas:

- a) Incurrir en negligencia inexcusable en el cumplimiento de la operación del Centro.
- b) Incorporar o adjuntar datos y/o antecedentes falsos en los informes a entregar.
- c) La falta injustificada y reiterada a proporcionar información requerida por Sercotec, o falta de otorgamiento de las facilidades necesarias para la ejecución de inspecciones, auditorías y/o supervisiones, de tal manera de hacer imposible el control, evaluación o fiscalización de la operación del Centro por parte de Sercotec o de quien corresponda. Para estos efectos, se entenderá que la conducta es reiterada, si requerido un informe en 2 (dos) ocasiones, el Operador de Centro no ha dado respuesta a ninguna de las dos solicitudes en un plazo de 10 (diez) días.
- d) La falta de comunicación oportuna de aquellos conflictos de interés que afecten a sus dependientes, socios, accionistas o ejecutivos principales.
- e) Las señaladas como tales en los Manuales Operativos del Centro.

En el caso de incumplimientos graves, Sercotec adoptará las siguientes medidas:

El Operador del Centro podrá ser suspendido hasta por 6 (seis) meses y/o imponérsele las sanciones que establezca el Reglamento vigente y los Manuales de Operación del Centro.

Lo anterior también podrá decretarse en caso de reincidencia del Operador del Centro en incumplimientos menos graves. Además, la medida de suspensión podrá ser alzada antes del vencimiento del plazo señalado, si el Comité de Gerentes determina que el Operador del Centro ha reparado íntegramente su incumplimiento.

Serán consideradas menos graves, entre otras, las siguientes conductas:

- a) Las señaladas como tales en los Manuales Operativos del Centro.
- b) Los casos en que Sercotec reciba reclamos por parte de los clientes o de instituciones relacionadas con la Red de Fomento Productivo, o bien a través

de los mecanismos de evaluación y control, que no se refieran a faltas gravísimas o graves.

- c) La contravención a una instrucción dada por escrito (aun por correo electrónico) por la respectiva Dirección Regional, o cualquier Unidad o Gerencia de Sercotec.
- d) En caso que el equipo de trabajo presentado por el Operador de Centro, dentro de los 10 (diez) primeros días contados desde la suscripción del convenio de agenciamiento, no cumpla con los perfiles dispuestos en las bases o no cumpla con las características indicadas en la propuesta técnica, si correspondiera.
- e) Registrar saldos insolutos de remuneraciones y/o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años; a la mitad del periodo de ejecución del acuerdo, con un máximo de seis meses.
- f) En general, todas aquellas infracciones del Operador del Centro que no se encontraren comprendidas en ninguno de los casos anteriores.

En caso de incumplimientos menos graves, el Operador del Centro podrá ser multado por los montos y en la forma establecido en el respectivo procedimiento sancionatorio.

En el caso de incumplimientos gravísimos, graves y menos graves, el Operador del Centro será responsable de las faltas cometidas por sus miembros, propietarios, controladores v representantes, o quienes realicen actividades de administración y supervisión.

Será también responsable por los incumplimientos cometidos por las personas naturales que estén bajo su dependencia o bajo la dirección o supervisión directa de algunos de los representantes y/o demás personas ya mencionadas en el párrafo anterior .

## ANEXO N°2 : IDENTIFICACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO

<b>Nombre Ejecutivo de Fomento / Financiero</b>	
<b>Dirección Regional</b>	
<b>Nombre del Centro</b>	
<b>Nombre del Operador</b>	
<b>Fecha</b>	

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>Incumplimiento</b>	<p>Especificación del Incumplimiento (señalar el hallazgo). Ej.: Presentación de Actas, Informes o declaraciones firmadas recogidas durante el proceso de Monitoreo y Seguimiento.</p>
<b>Señalar qué documento infringe</b>	<p>Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reglamento Operadores de Centros Sercotec</li> <li>✓ Procedimiento de Rendición de Recursos</li> <li>✓ Convenio de Agenciamiento de Centros</li> <li>✓ Acuerdo de Desempeño Anual vigente</li> <li>✓ Manual Operativo de Centros</li> <li>✓ Registro Sistema Neoserra</li> <li>✓ Otros procedimientos descritos e informados como parte de los procesos de la operación (cambio de profesionales, proceso de renovación de acuerdos, entre otros)</li> </ul>

<p><b>Antecedentes de respaldo</b> <b>(Se deben adjuntar)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Documentación de respaldo de hechos, tales como: correos electrónicos, carta, acta de seguimiento, informe, rendición, cartolas bancarias, comprobante de depósito, contratos con los beneficiarios y/o consultores, etc.</li><li>✓ Cualquier otro tipo de antecedentes que proporcionen una evidencia objetiva del incumplimiento.</li></ul>
---	---

**PRESENTACIÓN DE LOS HECHOS**

- ✓ Presentación objetiva de los hechos que fundamentan el incumplimiento (relato desde la detección del hallazgo hasta que se recaban los antecedentes para su fundamentación).
- ✓ Los hechos deben ser presentados en forma cronológica, evitando emitir juicios de valor.
- ✓ Los hechos relatados, deberán hacer mención explícita a los antecedentes de respaldo.

---

Nombre y Firma

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

Santiago, XX de XXXX de 20XX  
Carta N°  
XX/20XX

Señor  
XXXXXXXXXXXXXXXXX (firmante Acuerdo Desempeño Anual)  
Operador XXXXXXXXXXXX del Centro XXXXXXXXXXXXXXXX  
Domicilio (según Acuerdo de Desempeño Anual)

#### **PRESENTE**

De mi consideración:

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

#### **I.- Hechos.**

Ejemplos de conductas asociadas a incumplimientos y sanción asociada:

- Declarar aportes propios y/o de terceros no invertidos efectivamente en la operación y/o habilitación del Centro.
- Inversión de recursos de operación en actividades no atingentes a gestión del Centro.
- Generación de comprobantes en la contabilidad, por gastos no realizados.
- Presentación de documentación con firmas que no corresponden a firmas registradas de los beneficiarios.
- Inconsistencias de los antecedentes registrados en Sistema Neoserra.
- Inconsistencias entre los libros contables y los movimientos de cuenta corriente.
- Otros.

**II. Sobre la base de los antecedentes y verificaciones efectuadas, se considera que el Operador de Centros ha incurrido en los siguientes incumplimientos, los que están contenidos en los convenios, reglamentos, manuales y procedimientos.**

Se considerarán incumplimientos cualquier infracción al Reglamento, Convenios, Acuerdo de Desempeño, Manuales Operativos, Oferta presentada por el Operador y cualquier otra documentación necesaria para la adecuada puesta en marcha del Centro.

### III. Antecedentes considerados.

Ejemplos:

- Acta de Monitoreo y Seguimiento en la que se levantó la falta.
- Informe de Monitoreo y Seguimiento por parte de ejecutivo a cargo.
- Declaraciones de una falta por parte de los trabajadores del Centro.
- Declaraciones de falta por parte del Operador.
- Copia de cartolas bancarias.
- Copia de estados financieros
- Otros documentos probatorios.

### IV. Sanción.

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

De acuerdo al procedimiento de Operadores de Centros, corresponde al  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX realizar sus descargos en un plazo máximo de 10 días hábiles  
a contar de la notificación de la presente carta **(sólo en caso de sanciones  
graves o gravísimas)**.

En dichos descargos deberá acompañar todos los antecedentes que estime  
pertinentes para fundamentar sus alegaciones o permitir una acertada resolución  
del asunto, dirigida a la Dirección Regional XXXXXXXXX de Sercotec, ubicada en  
calle XXXXXXXX, N° XXXX.

Sin otro particular,

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

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

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

Santiago, XX de XXXX de 20XX

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXX (firmante Acuerdo Desempeño Anual)

Operador XXXXXXXXXXXX del Centro XXXXXXXXXXXXXXXX

Domicilio (según Acuerdo de Desempeño Anual)

**PRESENTE**

De mi consideración:

De acuerdo a la normativa de Sercotec aplicable al funcionamiento de los Operadores de Centros, le notifico la sanción aplicable por incumplimiento grave de obligaciones, por las siguientes razones:

**I. Antecedentes.**

Debe señalar:

- ✓ Los hechos que constituyen el incumplimiento.
- ✓ Citar la normativa infringida por el Operador.
- ✓ Los descargos del Operador de Centro.
- ✓ La sanción propuesta.

**II. Consideraciones.**

Se debe señalar las consideraciones de los descargos del Operador de Centro.

Fundamentar cada uno de los descargos respecto a su consideración o no.

**III. Resolución.**

Se debe indicar lo resuelto y su fundamentación.

Sin otro particular,

**XXXXXXXXX  
DIRECTOR(A) REGIONAL  
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA  
REGIÓN DE XXXXXX**

xxx/xxx (Visaciones)

c.c.: Archivo

Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios.

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

Santiago, XX de XXXX de 20XX

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXX (firmante Acuerdo Desempeño Anual)

Operador XXXXXXXXXXXX del Centro XXXXXXXXXXXXXXXX

Domicilio (según Acuerdo de Desempeño Anual)

**PRESENTE**

De mi consideración:

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

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

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

Al recurso solo podrán agregarse antecedentes distintos a los ya presentados ante el Comité de Gerentes, en los casos en 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,

**XXXXXXXXX  
DIRECTOR(A) REGIONAL  
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA  
REGIÓN DE XXXXXX**

xxx/xxx (Visaciones)

c.c.: Archivo

Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios.