



## RESOLUCIÓN N° 10.007

Santiago, 30 de octubre de 2020

### VISTO Y CONSIDERANDO:

- 1) Que, Sercotec es una Corporación de Derecho Privado que tiene como misión mejorar las capacidades y oportunidades de emprendedores, emprendedoras y de las empresas de menor tamaño para iniciar y aumentar sosteniblemente el valor de sus negocios, acompañando sus esfuerzos y evaluando el impacto de la acción institucional;
- 2) Que, en cumplimiento de sus fines, Sercotec implementó un modelo de operación agenciado del Programa Desarrollo Empresarial, mediante el cual entes calificados, denominados "Operadores de Centros", gestionan recursos que son traspasados desde la Institución para operar una Red de Centros de Negocios en el marco de la reglamentación vigente;
- 3) Que, en orden a la implementación del modelo de operación agenciado de la Red de Centros, se sancionó el Reglamento de Operadores a través de la Resolución N° 9.664, de 2018, que definió el modelo, dispuso sus requisitos de acceso y obligaciones, entre otros aspectos necesarios para cautelar su correcta operación;

- 4) Que, a su vez, se estimó necesario disponer el procedimiento contable para registro de transferencias que se realizan en el desarrollo de la gestión de los Centros de Negocios, cuya última versión fue aprobada a través de la Resolución N° 9.945, de 2020;
- 5) Que, el Operador de Centro, para el uso y administración de recursos transferidos, debe cumplir con la normativa, reglamentos, manuales y procedimientos de Sercotec, que se entienden formar parte integrante de los respectivos convenios y acuerdos;
- 6) Que, en este contexto, se ha estimado, además, necesario regular un procedimiento a seguir en caso de incumplimiento de obligaciones por parte de los Operadores de la Red de Centros de Negocios, con el objeto de adoptar las medidas que correspondan;
- 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, en particular, las atribuciones y deberes establecidos en su artículo décimo cuarto;

## **RESUELVO:**

**1° DÉJESE SIN EFECTO**, a partir de la presente fecha, la Resolución N° 9.432, de 2017, del Servicio de Cooperación Técnica, que aprobó el procedimiento sancionatorio para agentes Operadores de Centros de Desarrollo de Negocios de Sercotec.

**2° APRUÉBASE** el Procedimiento Sancionatorio para Agentes Operadores de Centros de Negocios del Servicio de Cooperación Técnica, cuyo texto es el siguiente:

## **PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO OPERADORES DE CENTROS DE NEGOCIOS SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA - SERCOTEC**

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO.

La toma de conocimiento de cualquier ejecutivo de fomento o financiero, o cualquier trabajador/a del Servicio de Cooperación Técnica, de eventuales incumplimientos reglamentarios, normativos o de operación, por parte del Agente Operador, debe informarse de inmediato o a más tardar dentro de 5to día hábil (no se consideran sábados, domingos y festivos) de conocido el hecho, al ejecutivo de fomento a cargo del Programa de Centros de la respectiva Dirección Regional de Sercotec.

Dicho informe será realizado a través del Anexo 2, adjuntando todos los documentos que acrediten el hecho constitutivo del eventual incumplimiento, los cuales deben ser al menos los siguientes:

- Anexo N° 2: Identificación del incumplimiento (gravísimos, graves o menos graves).
- Cualquier elemento probatorio que persiga acreditar el incumplimiento denunciado:
  - Reglamento de Operadores de Centros.
  - Procedimiento de Rendición de Recursos.
  - Bases de Concurso de Operadores de Centros.
  - Manual de Gestión y Operación de Centros.
  - Convenio de Agenciamiento de Centros.
  - Acuerdo de Desempeño Anual vigente.
  - Registro Sistema Gestión de Clientes.
  - Documentos de respaldo, tales como correo electrónico, cartas, actas de seguimiento, informes, rendiciones, cartolas bancarias, comprobantes de depósito, declaraciones de terceros, entre otros.

El ejecutivo de fomento a cargo de Programa de Centros de la Dirección Regional presentará todos los antecedentes al Director/a Regional de Sercotec, quien calificará el incumplimiento informado, según se indica a continuación.

## 2. CALIFICACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO.

### 2.1. FALTAS MENOS GRAVES.

En caso que el Director/a Regional califique un incumplimiento como menos grave, debe constatar si el hecho constitutivo es enmendable o no enmendable de acuerdo al Anexo 1 del Procedimiento, debiendo resolver a nivel regional, con apoyo de Fiscalía y la Gerencia de Centros de Negocios.

### 2.2. FALTAS GRAVES Y GRAVÍSIMAS.

En caso que el Director/a Regional califique un incumplimiento como grave o gravísimo, conforme al catálogo de conductas descritas en el Anexo 1, deberá enviar el Anexo 2 junto al expediente con toda la documentación, a la Gerencia de Centros de Negocios, con copia a la Unidad de Fiscalía, las

Gobierno de Chile



que apoyarán el proceso 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 Gerencia de Centros de Negocios y la Unidad de Fiscalía, en caso de estimarlo necesario, podrán solicitar mayores antecedentes al ejecutivo de fomento contraparte regional de Centros, todos los cuales deberán adjuntarse también al expediente digital correspondiente.

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

#### **3.1. FALTAS MENOS GRAVES.**

En caso que el Director/a Regional califique el incumplimiento como menos grave, será el ejecutivo de fomento regional a cargo del respectivo Centro el responsable de notificar el hecho denunciado al Operador a través del Anexo 3, distinguiéndose entre faltas enmendables y no enmendables.

La notificación de faltas enmendables, según el Anexo 1, se realizará a través de correo electrónico dirigido al Jefe de Proyecto y Representante del Operador, con visación previa de Fiscalía y copia a la Gerencia de Centros de Negocios, señalando el plazo de 5 días hábiles para corregir la infracción.

Cuando la infracción sea enmendada dentro del plazo indicado, el Director/a Regional certificará la enmienda y calificará si resuelve el problema, siendo el ejecutivo regional responsable de notificar al Operador mediante correo electrónico con copia a Fiscalía y la Gerencia de Centros de Negocios. Asimismo, el ejecutivo regional será encargado de anotar el incumplimiento en registro de faltas.

Cuando la infracción no sea enmendada dentro del plazo indicado, o su enmienda no resulte eficaz, el Director/a Regional certificará la no enmienda o calificará la ineficacia de la solución propuesta, siendo el ejecutivo regional el encargado de notificar al Operador por correo electrónico, enviando también carta certificada de notificación de multa, previa visación de Fiscalía y copia a la Gerencia de Centros de Negocios, para cuyo efecto se considerará el incumplimiento como no enmendable.

La notificación de faltas no enmendables, según Anexo 1, se realizará mediante correo electrónico, enviando, además, carta certificada de notificación de multa, previa visación de Fiscalía y copia a la Gerencia de Centros, dirigida al domicilio del Operador anotado en acuerdo de desempeño vigente. El ejecutivo regional será el encargado de incorporar el incumplimiento en el registro de faltas.

#### **3.2. FALTAS GRAVES Y GRAVÍSIMAS.**

En caso que el Director/a Regional califique un incumplimiento como grave o gravísimo, informará los hechos constitutivos y cómo éstos configuran la infracción, mediante carta certificada dirigida al domicilio del Operador, estipulado en el acuerdo de desempeño vigente, de acuerdo al Anexo 4, con visación previa de Fiscalía y de la Gerencia de Centros de Negocios.

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 que se propone.

Se entenderá notificado el 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 Jefe de Proyecto y Representante del Operador, con copia a Fiscalía y la Gerencia de Centros de Negocios.

Excepcionalmente, podrá notificarse al correo electrónico del Jefe de Proyecto y el Representante, sin la necesidad de enviar carta certificada para estos efectos, cuando por motivo de accesibilidad, caso fortuito o fuerza mayor, no sea posible su envío.

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

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

En el caso de faltas menos graves, no procederá descargo alguno. Resolverá el Director/a Regional, con apoyo de la Unidad de Fiscalía y la Gerencia de Centros de Negocios.

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

El Operador tendrá un plazo de 5 (cinco) días hábiles para realizar sus descargos, contados desde la notificación del incumplimiento, lapso durante el cual podrá solicitar una única prórroga de 5 días adicionales, procedente en todos los casos, ante el Director/a Regional. Los descargos deberán 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 y sus respaldos a la Gerencia de Centros, con copia al abogado de Fiscalía a cargo de la Región.

#### **5. APLICACIÓN DE SANCIONES.**

##### **5.1. FALTAS MENOS GRAVES.**

Todo incumplimiento menos grave, ya sea que los hechos resulten enmendables o no enmendables conforme al Anexo 1 del Procedimiento, será incorporado al registro de faltas, junto al Anexo 2 y la documentación asociada al expediente.

La responsabilidad de incorporar el incumplimiento en el registro de faltas (Anexo 8) y velar por su actualización será del ejecutivo de fomento contraparte regional de Centros, quien a su vez estará encargado de informar al funcionario/a de la Gerencia de Centros responsable del procedimiento.

Dicho lo anterior, cabe precisar que sólo en los casos en que una falta menos grave sea enmendada eficazmente dentro de plazo, no procederá multa, siendo aplicable en todas las demás situaciones. Asimismo, será procedente la multa en los casos de reiteración de incumplimientos menos graves, consistente en la repetición de una misma conducta previamente registrada dentro del período de vigencia del convenio de agenciamiento correspondiente.

Lo anterior, sin perjuicio de que se estimará también como reincidencia, la reiteración de una falta, aunque no sea la misma conducta, en número igual o mayor a tres veces en un lapso de dos meses.

Para la aplicación de multas, la Dirección Regional informará a la Gerencia de Centros de Negocios y a la Unidad de Fiscalía para su respectivo pronunciamiento, para luego notificar la multa a través del Anexo 5, sujetándose al punto 3 del presente procedimiento.

## **5.2. 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, conforme al Anexo 6, la cual será visada con anterioridad por la Unidad de Fiscalía y la Gerencia de Centros de Negocios, y cuya copia deberá adjuntarse al expediente.

## **5.3. FALTAS GRAVES CON DESCARGOS.**

En el 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 los antecedentes, la Gerencia de Centros podrá ratificar o recalificar el incumplimiento, en la medida que los descargos lo ameriten.

La Dirección Regional deberá notificar la resolución mediante carta certificada dirigida al domicilio del Operador estipulado en el acuerdo de desempeño vigente, y con copia a la dirección del Centro que opera (Ver Anexo 6), la cual será visada por el abogado de Fiscalía a cargo de la Región y debe adjuntarse al expediente, quedando éste en custodia de la Dirección Regional respectiva.

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

Habiendo expirado el plazo otorgado, sin que el Agente Operador haya formulado sus descargos, el abogado de la 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, 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 Centros informará a la Dirección Regional.

La Dirección Regional deberá notificar la resolución mediante carta certificada dirigida al domicilio del Operador estipulado en el acuerdo de desempeño vigente, y con copia a la dirección del Centro que opera (Ver Anexo 7), la cual será visada por el abogado de Fiscalía a cargo de la Región y debe adjuntarse al expediente, quedando en custodia de la Dirección Regional.

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

En el 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 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, 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 Centros informará a la Dirección Regional.

La Dirección Regional deberá notificar la resolución mediante carta certificada dirigida al domicilio del Operador estipulado en el acuerdo de desempeño vigente, y con copia a la dirección del Centro que opera (Ver Anexo 7), la cual será visada por el abogado de Fiscalía a cargo de la Región y debe adjuntarse al expediente, quedando en custodia de la Dirección Regional.

#### **6. MEDIDAS A ADOPTAR ANTE UN INCUMPLIMIENTO.**

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

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

## 6.1. FALTAS MENOS GRAVES.

En caso de faltas enmendables, de no producirse la enmienda dentro del plazo o no resultar eficaz, procederá la aplicación de multa equivalente a un 1% del valor del aporte de Sercotec al proyecto correspondiente al acuerdo de desempeño vigente (recursos humanos, operación, administración). Cuando la infracción sea enmendada dentro de plazo y resuelva el problema, sólo será incorporada en el registro de faltas sin aplicación de multa.

En caso de faltas no enmendables, procederá la aplicación de multa ascendente al 1% del valor del aporte de Sercotec al proyecto correspondiente al acuerdo de desempeño vigente.

Lo anterior, de conformidad al siguiente cuadro:

N° Falta	Enmendable		Falta No Enmendable
	Falta Enmendada	Falta No Enmendada	
1	Incorporar en registro de faltas	Multa 1% + Incorporar en registro de faltas	Multa 1% + Incorporar en registro de faltas

En caso de reiteración de falta enmendable (repetición de igual conducta, previamente registrada, dentro del período de convenio de agenciamiento vigente), y que sea enmendada dentro del plazo, procederá la aplicación de multa equivalente a un 1% del valor del aporte de Sercotec al proyecto correspondiente al acuerdo de desempeño vigente (recursos humanos, operación, administración).

En caso de reiteración de falta enmendable (repetición de igual conducta, previamente registrada, dentro del período de convenio de agenciamiento vigente), que no sea enmendada dentro de plazo o cuya enmienda no resulte eficaz, procederá la aplicación de multa ascendente al 2% del valor de aporte de Sercotec al proyecto correspondiente al acuerdo de desempeño vigente.

En caso de reiteración de falta no enmendable, procederá la aplicación de multa equivalente al 2% del valor del aporte de Sercotec al proyecto correspondiente al acuerdo de desempeño.

Lo anterior, de conformidad al siguiente cuadro:

N° Falta	Enmendable		Falta No Enmendable
	Falta Enmendada	Falta No Enmendada	
2 misma conducta	Multa 1% + Incorporar en registro de faltas	Multa 2% + Incorporar en registro de faltas	Multa 2% + Incorporar en registro de faltas

En caso de reiteración de falta menos grave por 3 o más veces, sea enmendable o no enmendable, Sercotec estará facultado para exigir pago de multa equivalente al 2% del valor total del proyecto correspondiente al acuerdo vigente, considerándose como falta grave para todos los efectos.

## 6.2. FALTAS GRAVES.

En caso de faltas graves, procederá la aplicación de una multa equivalente al 2% del valor total del proyecto correspondiente al acuerdo de desempeño vigente.

Esto también podrá decretarse en casos de reiteración de falta menos grave por tres o más veces (repetición de la misma conducta previamente registrada), sin perjuicio de que se estima, además, como reincidencia, la reiteración de una falta, en número igual o mayor a tres veces en dos meses, aunque no se trate de la misma conducta previamente registrada.

## 6.3. FALTAS GRAVÍSIMAS.

En caso de faltas gravísimas, el Operador podrá ser excluido de la Región, dando Sercotec término anticipado al convenio de agenciamiento y acuerdo de desempeño vigente.

Esto también podrá decretarse en los casos de reiteración de una falta grave por tres o más veces. Lo anterior, sin perjuicio de que se estimará además como reincidencia, la reiteración de una falta, aunque no sea la misma conducta, en número igual o mayor a tres veces en un lapso de dos meses.

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 operativa del Centro.

## 6.4. REGLAS GENERALES.

Para el pago de la multa, el Operador tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la notificación del incumplimiento. En el 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 regional de Centros será responsable de hacer seguimiento al pago efectivo de la multa dentro del plazo ya indicado.

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

## 7. RECURSO DE REVISIÓN.

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

El Operador tendrá el plazo de 3 (tres) días hábiles contados desde la notificación para presentar el recurso de revisión ante 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 presentados al Comité de Gerentes, en los casos que el Operador no hubiere tenido acceso a ellos por causas que no 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, adjuntándose la resolución antes indicada, con copia a la Unidad de Fiscalía, que será adjuntada al expediente.

## **8. DE LOS EXPEDIENTES.**

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

**2° APRUÉBANSE** los Anexos del Procedimiento Sancionatorio para Agentes Operadores de Centros 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 Falta Menos Grave.
- Anexo N° 4: Carta de Notificación de Falta Grave o Gravísima.
- Anexo N° 5: Carta de Notificación de Sanción de Menos Grave.
- Anexo N° 6: Carta de Notificación de Sanción de Falta Grave.
- Anexo N° 7: Carta de Notificación de Sanción de Falta Gravísima.
- Anexo N° 8: Registro de Faltas Menos Graves, Graves y Gravísimas.

## ANEXO N° 1: DESCRIPCIÓN DE CONDUCTAS

1.1.- Serán consideradas **menos graves no enmendables** las siguientes conductas:

- a) Aquellas que involucren diferencias en la óptima utilización y ejecución del presupuesto provocando su ineficiencia o ineficacia, tales como vencimiento o inutilización de stock, falta de uso de licencias adquiridas, pago de proveedores fuera del rango señalado en el presupuesto, sin justificación, gastos innecesarios u otras conductas similares.
- b) Los casos en que Sercotec acoja uno o más reclamos fundados, 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 graves o gravísimas.
- c) La realización de actividades públicas sin la debida identificación institucional, o la falta de uso del uniforme distintivo institucional por algún miembro del equipo del Centro.
- d) La participación de cualquier integrante de equipo del Centro en actividades que no son propias del modelo de Centros, en horario de trabajo sin autorización de Sercotec.
- e) El cierre del Centro para la atención de público dentro de su horario de funcionamiento, definido en bases de concurso y/o acuerdo posterior, sin autorización de Sercotec.
- f) La utilización de los vehículos contratados para fines propios del Centro, en actividades ajenas a dichos fines y/o al modelo de Centros.
- g) La realización de cualquiera actividad propia del Centro en que se haga uso de artículos no reutilizables, desechables o contaminantes.
- h) Cualquier incumplimiento a los acuerdos y obligaciones establecidas en las respectivas actas de reunión de ajuste y sus anexos.
- i) Cualquier infracción al procedimiento de rendición para Agentes Operadores de Centros que no se refiera a faltas graves o gravísimas.
- j) Cualquier infracción al procedimiento de gestión de equipos de trabajo y profesionales que laboran en los Centros de Negocios de Sercotec.
- k) Las señaladas como tales en los manuales operativos y procedimientos vigentes.

1.2.- Serán consideradas **menos graves enmendables** las siguientes conductas:

- a) La contravención a una instrucción dada por escrito (aun por correo electrónico), ya sea por la respectiva Dirección Regional o cualquier Unidad o Gerencia de Sercotec, siempre que pueda subsanarse dentro de un plazo que no podrá exceder de cinco días hábiles.
- b) La no aplicación de algún procedimiento descrito en el manual de gestión y operación y sus anexos, siempre que pueda subsanarse en un plazo de hasta cinco días hábiles.

2.- Serán consideradas **incumplimientos graves** 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 el/los informe/s a entregar.
- c) La falta injustificada y reiterada a proporcionar la información requerida por Sercotec, o la 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 y/o fiscalización de la operación del Centro por parte de Sercotec y/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 en el plazo requerido.
- d) Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los actuales trabajadores o trabajadores contratados en los últimos dos años a la mitad del periodo de ejecución del acuerdo de desempeño, con un máximo de seis meses.
- e) La falta de comunicación oportuna de conflictos de interés que afecten a dependientes, representantes, socios, accionistas o ejecutivos principales.
- f) La no restitución de los dineros no utilizados o rechazados en las rendiciones dentro del plazo definido por Sercotec para estos efectos.
- g) Cualquier incumplimiento menos grave que hubiere ocasionado perjuicios a los usuarios de Centros o a Sercotec, o impedido la correcta operación de un Centro.
- h) Cualquier incumplimiento a la normativa laboral respecto de sus trabajadores/as, como la no suscripción por escrito del contrato dentro del plazo de 15 días de incorporado/a.
- i) La reiteración por 3 (tres) o más veces de faltas menos graves tipificadas bajo la misma conducta registrada dentro del período de vigencia del convenio de agenciamiento, o la reiteración de faltas menos graves en número igual o mayor a 3 (tres) veces, dentro del plazo de dos meses, aunque no se trate de la misma conducta previamente registrada.
- j) Las señaladas como tales en los manuales operativos y procedimientos vigentes.

3.- Serán consideradas **incumplimientos gravísimos** las siguientes conductas:

- a) Usar indebidamente y/o aplicar a un fin distinto de aquél para el cual fueron entregados, los recursos recibidos para la ejecución del programa de operación contratado.
- b) Incurrir en falta de probidad y/o integridad en el cumplimiento de las 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) Difundir o divulgar información confidencial, sin consentimiento de Sercotec y/o de sus beneficiarios, de acuerdo a lo señalado en los manuales operativos del Centro.
- f) Las señaladas como tales en los manuales operativos y procedimientos vigentes.

En los casos de incumplimientos gravísimos, graves y menos graves, el Operador de Centro será responsable de todas las faltas cometidas por sus miembros, propietarios, ejecutivos, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión.

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

Con todo, en consideración a la naturaleza comprobatoria y otras limitaciones inherentes a la revisión de la operación, gestión técnica y/o financiera, que importan el riesgo de que algunas presentaciones erróneas puedan permanecer sin ser descubiertas, corresponderá al ex-Operador de Centro de Negocios la responsabilidad por futuras revisiones requeridas por el Servicio de Cooperación Técnica, Sercotec, o por otros organismos.

**ANEXO Nº 2: IDENTIFICACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO**

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

INFORMACIÓN GENERAL	
<b>Incumplimiento</b>	Especificación del incumplimiento (señalar el hallazgo). Ej. Presentación de actas, informes, declaraciones firmadas recogidas durante el proceso de Monitoreo y Seguimiento.
<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>
<b>Antecedentes de respaldo (Se deben adjuntar)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Documentación de respaldo de hecho/s constitutivo/s, como: correos electrónicos, carta, acta 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>

## PRESENTACIÓN DE LOS HECHOS

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

---

Nombre y Firma

### ANEXO N° 3: CARTA DE NOTIFICACIÓN DE FALTA MENOS GRAVE

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

Señor/a

XX

Operador XXXXXXXXXX del Centro XXXXXXXXXXXXXXXX

Domicilio (según Acuerdo de Desempeño vigente)

#### 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 menos grave (**especificar enmendable o no enmendable**), por las siguientes razones:

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

Ejemplos de conductas asociadas a incumplimientos:

- Inversión de recursos de operación en actividades no atingentes a gestión del Centro.
- Presentación de documentos con firmas que no corresponden a firmas registradas.
- Inconsistencias de los antecedentes registrados en Sistema Neoserra.

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

Se considerará incumplimiento cualquier contravención al Reglamento, los Convenios, los Acuerdos de Desempeño, Manuales Operativos, Propuesta presentada por el Operador y/o cualquier otra documentación necesaria para la adecuada operación del Centro.

#### **III. Antecedentes considerados.**

Ejemplos de documentación asociada a incumplimientos:

- Acta de Monitoreo y Seguimiento en la que se levantó la falta.
- Informe de Monitoreo y Seguimiento por parte de ejecutivo a cargo.

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 al 1% del valor del aporte de Sercotec al proyecto correspondiente al acuerdo de desempeño vigente (incluido recursos humanos, operación y administración), que equivale a la suma de XXXXXXXXXXXXXXXX

Sin otro particular,

XXXXXXXX

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

xxx/xxx (Visaciones)

c.c.: Archivo

Gerencia de Centros de Negocios.

## ANEXO N° 4: CARTA DE NOTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO

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

Señor/a

XX

Operador XXXXXXXXXX del Centro XXXXXXXXXXXXXXXX

Domicilio (según Acuerdo de Desempeño vigente)

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 **grave o gravísima**, por las siguientes razones:

### I.- Hechos.

Ejemplos de conductas asociadas a incumplimientos:

- Generación de comprobantes en la contabilidad, por gastos no realizados.
- Inconsistencias entre los libros contables y los movimientos de cuenta corriente.
- Conflictos de interés de dependientes de Centros no informados oportunamente.

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

Se considerará incumplimiento cualquier contravención al Reglamento, los Convenios, los Acuerdos de Desempeño, Manuales Operativos, Propuesta presentada por el Operador y/o cualquier otra documentación necesaria para la adecuada operación del Centro.

### III. Antecedentes considerados.

Ejemplos:

- Declaraciones de una falta por parte de los trabajadores del Centro.
- Copia de cartolas bancarias, estados financieros u otros documentos probatorios.

#### IV. Sanción.

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

De acuerdo al procedimiento sancionatorio para los Operadores de Centros corresponde al XXXXXXXXXXXXX realizar sus descargos en un plazo máximo de 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 XXXXXXXXX de Sercotec, ubicada en calle XXXXXXXX, N° XXXX.

Sin otro particular,

XXXXXXXXX

DIRECTOR(A) REGIONAL  
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA  
REGIÓN DE XXXXXXX

xxx/xxx (Visaciones)

c.c.: Archivo

Gerencia de Centros de Negocios.

ANEXO N° 5: CARTA DE NOTIFICACIÓN DE SANCIÓN (MENOS GRAVE NO ENMENDADA)

Santiago, XX de XXXX de 20XX

Señor/a

XX

Operador XXXXXXXXXX del Centro XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Domicilio (según Acuerdo de Desempeño vigente)

PRESENTE

De mi consideración:

De acuerdo a la normativa de Sercotec, aplicable al funcionamiento de los Operadores de Centros, y **habiéndose certificado la no enmienda (o la ineficacia de la solución propuesta)**, le notifico la decisión del/la Director/a Regional de Sercotec, 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 al 1% del valor del aporte de Sercotec al proyecto correspondiente al acuerdo de desempeño vigente (incluido recursos humanos, operación y administración), que equivale a la suma de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Sin otro particular,

XXXXXXXXXX

DIRECTOR(A) REGIONAL  
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA  
REGIÓN DE XXXXXXX

xxx/xxx (Visaciones)

c.c.: Archivo

Gerencia de Centros de Negocios.

**ANEXO Nº 6: CARTA DE NOTIFICACIÓN DE SANCIÓN (FALTA GRAVE)**

Santiago, XX de XXXX de 20XX

Señor/a

XX

Operador XXXXXXXXXX del Centro XXXXXXXXXXXXXXXX

Domicilio (según Acuerdo de Desempeño vigente)

**PRESENTE**

De mi consideración:

De acuerdo a la normativa de Sercotec, aplicable al funcionamiento de los Operadores de Centros, le notifico la decisión del/la Gerente/a de Centros de Negocios de Sercotec, por su incumplimiento grave, por las siguientes razones: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

**I. Antecedentes.**

Debe señalar los hechos que constituyen el incumplimiento y citar la normativa infringida, los descargos del Operador de Centro 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.**

Se debe indicar lo resuelto y su fundamentación.

Sin otro particular,

XXXXXXXXXX

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

xxx/xxx (Visaciones)

c.c.: Archivo

Gerencia de Centros de Negocios.

**ANEXO N° 7: CARTA DE NOTIFICACIÓN DE SANCIÓN (FALTA GRAVÍSIMA)**

Santiago, XX de XXXX de 20XX

Señor/a

XX

Operador XXXXXXXXXX del Centro XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Domicilio (según Acuerdo de Desempeño vigente)

**PRESENTE**

De mi consideración:

De acuerdo a la normativa de Sercotec, aplicable al funcionamiento de los Operadores de Centros, le notifico 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 el plazo de hasta 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 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  
SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA  
REGIÓN DE XXXXXXX

xxx/xxx (Visaciones)

c.c.: Archivo

Gerencia de Centros de Negocios.



3° COMUNÍQUESE mediante la Gerencia de Centros de Negocios a todo Sercotec.



**BRUNO TRISOTTI MARTÍNEZ**  
**GERENTE GENERAL**  
**SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA**



ICLA/AMM/CGR/PNZ

DISTRIBUCIÓN.-

- Gerencias de Sercotec
- Direcciones Regionales
- Auditoría Interna
- Fiscalía