REF: APRUEBA LOS LINEAMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN Y PLAN DE FISCALIZACIÓN PARA EL AÑO 2023, Y SUS ANEXOS, DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

RESOLUCIÓN EXENTA N° 172

SANTIAGO, 16 FEB 2023

VISTO: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la Ley N° 21.516 de Presupuestos para el Sector Público correspondiente al año 2023; en el Decreto Supremo N° 3, de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia – Subsecretaría de la Niñez; en la Resolución Exenta RA 215067/207/2021, de este Servicio; en los artículos 79 y siguientes del DFL N° 29, del Ministerio de Hacienda, de 2005, que "Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo"; en la Ley N° 21.430, sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; en la Resolución Exenta N° 155, de 2022, de este Servicio; en las Resoluciones N° 7, de 2019, y N° 14, de 2022, ambas de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

1° Que, la Ley N° 21.302 crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en adelante e indistintamente o "el Servicio", el cual tiene por objetivo *garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones*.

2° Que, la acción fiscalizadora de este Servicio se consagra en la Ley N° 21.302, por un parte, en su artículo 6°, como una de sus funciones, la siguiente: *"h) Supervisar y fiscalizar técnica, administrativa y financieramente la labor que ejecutan los colaboradores acreditados conforme a la normativa técnica y administrativa del Servicio respecto de cada programa de protección especializada, y a los respectivos convenios. Para estos efectos, la supervisión y fiscalización que deberá realizar el Servicio consistirá en el mecanismo de control a través del cual podrá aplicar sanciones a los colaboradores acreditados en los casos calificados por esta ley. En virtud de lo anterior, los colaboradores acreditados estarán obligados a entregar la información que requiera el Servicio".*

3° Que, asimismo, el artículo 7°, literal b) de la Ley N° 21.302, que señala que es función del Director Nacional supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas aplicables al Servicio, especialmente los principios y estándares del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, y de los contenidos en la Ley N° 20.032, en especial a los contemplados en su artículo 2° numeral 4°, que expresamente dispone que uno de los principios que debe regir dicha ley es la transparencia, eficiencia, eficacia e idónea administración de los recursos que conforman el régimen de aportes financieros del Estado, establecido en dicha ley, a los colaboradores acreditados por parte del Servicio, en su destinación a la atención de los niños, niñas y adolescentes. Para ello, el Servicio deberá fiscalizar y supervigilar la ejecución de las diversas líneas de acción que desarrollen los colaboradores acreditados en los ámbitos técnicos y

financieros y en otros que resulten relevantes para su adecuado desempeño. Las funciones de fiscalización y supervigilancia se encontrarán separadas.

Por su parte, el artículo 8° literal d) de la Ley N° 21.302, precisa que a los Directores Regionales del Servicio, les compete supervisar y fiscalizar el cumplimiento de los principios y estándares del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; de los contenidos en la ley N° 20.032, en especial, de los contemplados en su artículo 2 y en las letras a), b) y c) de su artículo 25; de la normativa técnica, administrativa y financiera y de los respectivos convenios en la ejecución de las prestaciones de protección especializada por parte de los colaboradores acreditados de su región. Asimismo, deberá supervisar e impartir instrucciones respecto de la dirección técnica y administrativa de los programas ejecutados directamente por el Servicio en su región.

4° Que, a su vez, el artículo 24, incisos 9° y 10° de la misma ley indica, referido a la Línea de Acción Cuidado Alternativo que, en los casos en que el Servicio ejecute directamente esta línea de acción, una auditoría externa, de gestión e impacto, contratada anualmente al efecto por la Subsecretaría de la Niñez, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 19.886, lo fiscalizará semestralmente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 39 de la presente ley.

En los casos en que el Servicio ejecute esta línea de acción por medio de terceros, el Servicio implementará semestralmente una auditoría de gestión e impacto con el fin de fiscalizar los programas ejecutados por colaboradores acreditados.

5° Que, en este mismo orden de ideas, indica que la función fiscalizadora de este Servicio se consagra en el artículo 39 de la Ley N° 21.302, el cual señala expresamente que *"el Servicio supervisará y fiscalizará técnica, administrativa y financieramente el cumplimiento de lo establecido en la normativa legal, reglamentaria y normas técnicas de la ejecución de los programas de protección especializada. La supervisión y fiscalización se hará, al menos, semestralmente respecto de todos los programas a lo largo del país, y tendrá como foco principal el bienestar y desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que sean sujetos de atención del Servicio, el respeto de sus derechos, la calidad y mejora continua de los programas de protección especializada, y la administración proba de los recursos públicos. Deberá contar con la opinión de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias y cuidadores. Los resultados de estas fiscalizaciones serán públicos, se comunicarán en lenguaje sencillo y en un formato accesible para cualquier personal"*.

6° Que, por otra parte, en el párrafo 7° del Título III de la Ley N° 21.302, se regula el régimen de sanciones y del procedimiento sancionatorio, que debe llevarse a cabo cuando se detecta una infracción, de las mencionadas en el artículo 41°, pudiendo aplicarse las sanciones de amonestación escrita, multa, término anticipado, inhabilitación temporal y término de acreditación, según corresponda. Asimismo, en su artículo 42, se establece el procedimiento sancionatorio, y las circunstancias atenuantes y agravantes, en sus artículos 43 y 44 respectivamente, indicándose finalmente en su artículo 45 el procedimiento de reclamación con que cuenta el colaborador acreditado afectado por la aplicación de alguna de las sanciones indicadas.

7° Que, en este mismo sentido, el artículo 36 numerales 1° y 6° de la Ley N° 20.032, disponen que la evaluación, fiscalización y la supervisión de los convenios se dirigirá a verificar el respeto, la promoción y la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias; y la administración transparente, eficiente, eficaz e idónea de los recursos que conforman la subvención, de conformidad con los fines para los cuales aquella se haya otorgado, según la línea de acción subvencionable que corresponda.

8° Que, de acuerdo al artículo 7°, letra d), de la Ley N° 21.202, son funciones del Director Nacional, entre otras, dictar las resoluciones e instrucciones, tanto generales como específicas, necesarias para el cumplimiento de los objetivos y el buen funcionamiento del Servicio y de los programas de

protección especializada, ya sean ejecutadas directamente por el Servicio o por colaboradores acreditados.

9° Que, conforme a lo anteriormente expuesto, esta autoridad viene en aprobar los "Lineamientos para la Ejecución del Proceso de Fiscalización 2023", y el "Plan de Fiscalización 2023", del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia", y sus respectivos anexos.

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBENSE los "Lineamientos para la Ejecución del Proceso de Fiscalización 2023, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia", cuyo texto es el siguiente:

"TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. PROPÓSITO 4
3. ALCANCE 5
4. MARCO NORMATIVO 5
5. DEFINICIÓN DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN 6
6. PRINCIPIOS RECTORES DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN 6
7. OBJETIVO DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN 7
8. ROL DEL FISCALIZADOR/A 7
9. GLOSARIO 7
10. PROCESO DE FISCALIZACIÓN 9

10.1 Acción de Fiscalizar 9
10.2 Tipos de Fiscalización 10
10.3 Fases del Proceso de Fiscalización 14
10.4 Modalidades para la Ejecución de la Fiscalización 21
10.5 Fiscalización a Personas Naturales Acreditadas 22
10.6 Indicaciones para la Labor de Fiscalización 22
11.1 Etapas del Procedimiento Sancionatorio 27
11.2 Consideraciones Generales para la Aplicación del Procedimiento Sancionatorio 34
11.3 Infracciones Establecidas en la Ley 35
11.4 Sanciones 37

12.PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN 37

PLAN NACIONAL DE FISCALIZACIÓN 2023

1. Objetivos Específicos Unidad de Fiscalización 41
2. Objetivos Específicos Unidades de Supervisión y Fiscalización 44

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en adelante también llamado el "Servicio", es un Servicio creado por la Ley N°21.302, que sustituye al Servicio Nacional de Menores "SENAME" en la protección y restitución de los derechos de los niños, niñas y

adolescentes, en adelante también llamados "NNA", que se encuentren gravemente vulnerados, o amenazados en sus derechos, poniendo como centro de su quehacer institucional al niño, niña y adolescente vulnerado en sus derechos y a sus familias.

De acuerdo con el artículo 39° de la Ley N°21.302, a este Servicio le corresponderá supervisar y fiscalizar técnica, administrativa y financieramente el cumplimiento de lo establecido en la normativa legal, reglamentaria y normas técnicas determinadas conforme a ellas, respecto de la ejecución de los programas de protección especializada, teniendo como foco principal, el bienestar y desarrollo integral de los NNA sujetos de atención del Servicio, el respeto a sus derechos, la calidad y mejora continua de los programas de protección especializada y la administración proba de los recursos públicos otorgados.

De esta manera, el proceso de fiscalización comienza a instalarse de forma progresiva en las dieciséis regiones del país, como una herramienta de recopilación, análisis y control del quehacer de quienes ejecutan los programas del Servicio, que busca velar por el correcto desempeño de éstos, en virtud de los criterios y parámetros previamente establecidos tanto por la normativa vigente y toda instrucción que emane del Director/a Nacional o Directores/as Regionales, estos últimos, respecto de su región.

A fin de llevar a cabo este propósito, son de vital importancia, la articulación y los procesos de análisis y retroalimentación que el equipo de fiscalización desarrolle con los equipos de supervisión técnica y financiera, así como con el resto de las unidades de las Direcciones Regionales, según la pertinencia de cada caso.
Por esta razón, es que el presente documento entrega las principales instrucciones y líneas de trabajo para llevar a cabo tanto el proceso de fiscalización, como los eventuales procedimientos sancionatorios que surjan, asumiendo la existencia de la necesidad de actualizar estas indicaciones en virtud del desarrollo de esta tarea en el territorio y verificando de forma periódica que las directrices indicadas atiendan a un criterio de realidad y factibilidad del proceso que se instaura, para efectos de realizar correcciones y ajustes al mismo.

De esta forma, debido a la necesidad de mecanismos de mejora continua, los presentes Lineamientos se irán complementando con las Notas Técnicas que se desarrollen por la Unidad de Fiscalización, con el objeto de ampliar, incorporar, profundizar, o bien, modificar y eliminar las instrucciones señaladas en este documento, constituyéndose estas Notas Técnicas como parte integral del mismo.

Dentro de la actualización constante de estos lineamientos, los equipos de fiscalización regional se conciben como un pilar fundamental dado su aporte desde la retroalimentación constante en torno a la aplicabilidad y necesidades específicas originadas desde la práctica de la acción de fiscalizar. Es por este motivo, que la construcción de los Lineamientos del Proceso de Fiscalización 2023 responde a instancias previas de recopilación formal de las visiones de las distintas Direcciones Regionales como: Conversatorio con Fiscalizadores/as; Conversatorio con Jefes/as de Unidad de Supervisión y Fiscalización; Formulario de encuesta sobre la necesidad de ajustes a procesos y procedimientos.

2. PROPÓSITO

El objetivo del presente documento es entregar lineamientos claros y precisos del proceso de fiscalización, procedimiento sancionatorio y procedimiento de reclamación, que deberán llevar a cabo primordialmente los fiscalizadores/as, así como la forma de comunicación que existirá entre las Direcciones Regionales y la Dirección Nacional.

3. ALCANCE

División de Supervisión, Evaluación y Gestión, Departamento de Supervisión y Fiscalización Nacional, Unidad de Fiscalización, Unidad de Supervisión Técnica, Unidad de Supervisión Financiera y Administrativa, Unidad de Gestión y Evaluación de Colaboradores Directores/as Regionales, Unidades de Supervisión y Fiscalización, Fiscalizadores/as, Supervisores/as Técnicos y Administrativos y Financieros, Analista de Gestión y Evaluación de Colaboradores Regional, Unidades Jurídicas Regionales, Colaboradores Acreditados, Proyectos que dependan de colaboradores acreditados, Personas Naturales Acreditadas, NNA sujetos de atención del Servicio y sus familias o adultos responsables.

4. MARCO NORMATIVO

El Servicio deberá fiscalizar técnica, administrativa y financieramente la labor que ejecutan los colaboradores acreditados conforme a la normativa técnica y administrativa del Servicio respecto de cada progama de protección especializada, y los respectivos convenios. Para estos efectos, la Fiscalización que deberá realizar el Servicio consistirá en el mecanismo de control a través del cual podrá aplicar sanciones a los colaboradores acreditados y personas naturales acreditadas en los casos calificados por la Ley N°21.302. A fin de desarrollar esta labor, se debe tener en consideración el marco normativo que a continuación se señala:

- **Ley N°21.302** que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- **Ley N°20.032** que Regula el Régimen de Aportes Financieros del Estado a los colaboradores acreditados.
- **Ley N°21.430** Sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia.
- **Ley N°21.496** que establece el deber de reevaluación de los colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y otras materias que indica.
- **Convención sobre los Derechos del Niño**, promulgada por el Decreto Supremo N°830, de 1990, del Ministerio de Relaciones Exteriores. Tratados Internacionales ratificados por Chile, y que se encuentren vigentes en temáticas de niñez y adolescencia.
- **Ley N°19.620**, del año 1999, del Ministerio de Justicia y Derecho Humanos, que dicta normas sobre adopción de menores.
- **Ley N°19.880**, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- **Ley N° 19.968,** que Crea los Tribunales de Familia.
- **Decreto N°5,** del 24 de diciembre de 2021 que Aprueba reglamento que fija estándares para la acreditación de colaboradores y para los programas de las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- **Decreto Supremo N°14**, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el Reglamento que regula los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- **Decreto Supremo N° 19,** de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el Reglamento de Aportes Financieros del Estado a los Colaboradores Acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y otra materia que indica.

- **Decreto Supremo N° 20,** de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el Reglamento sobre normas para la Operación y Adecuado Funcionamiento de los Registros del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y otras materias que indica.
- **Resolución Exenta N°17**, del 18 de febrero de 2022, que aprueba matriz para la determinación del cumplimiento de los estándares para la acreditación de colaboradores y para la ejecución de los programas de las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia para el bienio 2022-2023.
- **Resolución Exenta N°149**, del 10 de marzo 2022 que aprueba procedimiento ante fallecimiento niños, niñas, adolescentes o jóvenes atendidos por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la niñez y adolescencia y su red de Colaboradores Acreditados o, la resolución que la reemplace.
- **Resolución Exenta N°155**, del 14 de marzo de 2022 que aprueba procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentran atendidos en colaboradores acreditados en colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y **Resolución Exenta N°307**, que modifica las resoluciones exentas N°154 y 155, ambas de 2022 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia en los términos que se indican y dispone su publicación.
- **Resolución Exenta N°771**, del 18 de octubre de 2022 que modifica la Resolución Exenta N°217, de marzo de 2022, que instruye sobre el uso y destino de los aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados en virtud de la Ley N°20.032, y procedimiento de rendición de cuentas ante el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- **Resolución Exenta N°382**, del 20 de junio de 2022 "Planes de Asesoría y mejoramiento".
- **Resolución Exenta N°10**, que aprueba Lineamientos para la Ejecución del Proceso de Supervisión Técnica y Plan de Supervisión 2023 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y Anexos que indica.

5. DEFINICIÓN DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN

Conjunto de acciones orientadas a la recopilación y análisis de la información que permitan verificar el correcto desempeño de los colaboradores acreditados y de las personas naturales acreditadas[1], velando por el cumplimiento de lo establecido en la normativa legal, reglamentaria y normas técnicas determinadas conforme a ellas, respecto de la ejecución de los programas de protección especializada y de las instrucciones administrativas que emanen del Servicio, con el fin de constatar la existencia de incumplimientos que puedan resultar en una o más infracciones de aquellas señaladas por la Ley.

6. PRINCIPIOS RECTORES DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN

6.1 Celeridad: Que ante la necesidad de llevar a cabo un proceso de fiscalización, todas las acciones que contemple dicho proceso sean llevadas en el tiempo determinado para ello y de forma precisa, evitando toda dilación que pudiere afectar su pronta y debida decisión.

6.2 Oportunidad: Que el proceso de fiscalización se active, y sus acciones se ejecuten, de manera oportuna, en virtud de las asignaciones de procesos efectuadas y de la priorización de éstos.

6.3 Transparencia: Que el resultado de toda acción llevada a cabo durante el proceso de fiscalización sea transparente, en virtud de lo requerido por el artículo 39° de la Ley N°21.302,

[1] En adelante, la referencia a los colaboradores acreditados contemplará a las personas naturales acreditadas cuando se trate de la ejecución del programa de diagnóstico clínico especializado y seguimiento de casos, y pericia, con excepción del apartado 9.16.

de manera que permita y promueva el conocimiento, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en él. En consecuencia, salvo las excepciones establecidas en la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado y en otras disposiciones legales aprobadas con quórum calificado, son públicos los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, así como sus fundamentos y documentos en que éstos se contengan, y los procedimientos que utilicen en su elaboración o dictación.

6.4 Imparcialidad: Que las acciones del proceso de fiscalización estén libres de prejuicios, basadas en información objetiva, comprobable, fundada, y orientada al bienestar de los NNA, debiendo respetar el principio de probidad consagrado en la legislación, tanto en este proceso como en los procedimientos posteriores.

6.5 Objetividad: Que las acciones del proceso de fiscalización se sustenten en información real, veraz y comprobable, contando con los verificadores correspondientes en cada caso.

6.6 Rigurosidad: Que el proceso sea llevado a cabo de forma prolija, respetando la estructura del proceso y su flujo, así como los antecedentes mínimos para la elaboración de una conclusión.

7. OBJETIVO DEL PROCESO DE FISCALIZACIÓN

Velar por la vida y la integridad física y psíquica de los NNA, sujetos de atención del Servicio; el cumplimiento de la norma legal, reglamentaria, y normas técnicas de los programas de protección especializada ejecutados por los colaboradores acreditados y personas naturales acreditadas; velando por el correcto uso y destino de los recursos públicos otorgados.

8. ROL DEL FISCALIZADOR/A

Entendiéndose la ejecución de los procesos y procedimientos desprendidos de la Unidad de Fiscalización como parte de un conjunto de acciones orientadas a la recopilación y análisis de la información que permitan verificar el correcto desempeño de los colaboradores acreditados y de las personas naturales acreditadas de acuerdo con la normativa vigente concerniente al Servicio, es que el funcionario/a que cumpla las funciones de fiscalizador/a, deberá conocer a cabalidad dicha normativa y actualizar su conocimiento de manera constante. Ello, a fin de asegurar la concreción del objetivo de fiscalización y de cada uno de los principios rectores de la fiscalización de manera transversal en los procesos y procedimientos que cada Dirección Regional ejecute.

De la misma manera, cada una de las acciones llevadas por los fiscalizadores/as se desarrollará en un marco de respeto, cooperación y profesionalismo tanto en relación con el quehacer interno del Servicio, como para con los colaboradores acreditados y los proyectos dependientes de los mismos.

9. GLOSARIO

Para efectos de estos lineamientos, se definen a continuación los siguientes conceptos:

9.1 Fiscalizador/a: Funcionario/a público/a perteneciente a las Unidades de Supervisión y Fiscalización de las Direcciones Regionales del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

9.2 Sustanciador/a: Funcionario/a público/a perteneciente al Servicio Nacional de

Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, designado/a por el Director/a Regional, para la tramitación de un Procedimiento Sancionatorio.

9.3 Hallazgo/Observación: Toda acción u omisión por parte de un colaborador acreditado, identificada en los procesos de supervisión, por los supervisores/as técnicos y financieros y administrativos, a través de los instrumentos propios de cada área, que tiene asociado la creación de un compromiso o plazo para su subsanación.

9.4 Debilidades: Toda acción u omisión por parte de un colaborador acreditado, identificada en el proceso de fiscalización, que corresponda a falencias relacionadas con eventuales infracciones menos graves, sin que hubiesen sido detectadas o levantadas previamente desde los procesos de supervisión técnica o financiera y administrativa.

9.5 Compromiso: Acuerdo generado en base al levantamiento de un hallazgo/observación por parte de un supervisor/a, comprometiéndose el proyecto a subsanarlo en tiempo y forma oportuna.

9.6 Incumplimiento: La constatación, durante el proceso de fiscalización, de:

a) Hallazgo/observación o debilidades en la ejecución del proyecto que puedan eventualmente ser asociados a infracciones graves o gravísimas de acuerdo con el artículo 41° de la Ley N°21.302;
b) La existencia de hallazgos reiterados en la ejecución del proyecto, que no han sido subsanados, a pesar de los compromisos establecidos por el supervisor/a técnico y que puedan, eventualmente, ser asociados a infracciones menos graves;
c) La existencia de observaciones reiteradas en la ejecución del proyecto, que no han sido superadas, a pesar de los plazos otorgados por el supervisor/a financiero y administrativo y que puedan, eventualmente, ser asociadas a infracciones menos graves.

9.7 Infracción: La realización, por parte de un colaborador acreditado, de alguna de las conductas señaladas por la Ley N°21.302 en su artículo 41°, categorizadas como menos graves, graves y, gravísimas, y que traen asociada la aplicación de una sanción por medio de un procedimiento sancionatorio.

9.8 Sanción: Aquellas señaladas en el artículo 41° de la Ley N°21.302, ante la comisión por parte de un colaborador acreditado de una infracción de aquellas señaladas en el mismo cuerpo legal.

9.9 SIS: Sistema de Información Seguimiento y Monitoreo, Plataforma electrónica de Registro de Información del Servicio[2].

9.10 Expediente de Fiscalización: Carpeta física y/o digital, que contiene todos los documentos recopilados en la fase documental y/o fase en terreno y todos aquellos necesarios y requeridos para desarrollar de forma íntegra el Proceso de Fiscalización y el Procedimiento Sancionatorio.

9.11 Procedimiento Sancionatorio: Conjunto de acciones destinadas a recabar información ante la eventual comisión de una infracción por parte de un colaborador acreditado en la ejecución de un programa de protección especializada, con el fin de

[2] De acuerdo con el artículo 6° letra l) de la Ley N°21.302.

determinar en base a los antecedentes tenidos a la vista, la aplicación de una sanción.

9.12 Línea de acción: Las distintas modalidades de atención de protección especializada a través de las cuales el Servicio desarrollará su objeto.

9.13 Programa: Modelo de intervención a través del cual el Servicio desarrolla sus líneas de acción.

9.14 Proyecto: Ejecución de un programa a través de un convenio de colaboración entre el Servicio y los prestadores o colaboradores acreditados, o del Servicio directamente.

9.15 Colaborador Acreditado: Personas jurídicas sin fines de lucro que tengan por objeto desarrollar los programas de protección especializada a que se refiere el artículo 3° de la Ley N°20.032, y sean acreditadas como tales por el Servicio, en la forma y condiciones que establezca la Ley y demás normativa. También podrán constituirse como colaboradores acreditados las instituciones públicas que ejecuten, o entre cuyas funciones se encuentre, desarrollar acciones relacionadas con las materias de que trata le Ley N°20.032.

9.16 Persona Natural Acreditada: Aquella persona que cumpla con los estándares para ser acreditada como tal por el Servicio, y que sólo podrá desarrollar la línea de acción de programas de diagnóstico clínico especializado y seguimiento de casos, y pericia, regulado en el artículo 22° de la Ley N°21.302.

9.17 Semestre: 03 enero – 30 junio (Primer semestre) / 03 julio – 29 diciembre (Segundo semestre).

9.18 Denuncia/Reclamo: Acción u omisión reportada por un tercero a través de los canales institucionales establecidos para ello, que suponga hechos, situaciones o irregularidades, que pongan en riesgo manifiesto la vida o integridad física y psíquica de los NNA que estén bajo el cuidado o estén siendo atendidos por colaboradores acreditados del Servicio.

9.19 RUSC: Registro Único de Seguimiento de Casos, módulo de aplicación de Resolución Exenta N°155 de 2022 del Servicio, que imparte instrucciones respecto de los procedimientos que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de NNA, que se encuentran bajo el cuidado o atendidos por colaboradores acreditados, y sus modificaciones posteriores.

9.20 Días hábiles: Son todos los días de la semana con excepción de sábado, domingo y festivos.

10. PROCESO DE FISCALIZACIÓN

10.1 Acción de Fiscalizar

La fiscalización como actividad, podrá ser llevada a cabo directamente por las Direcciones Regionales a través de sus **fiscalizadores/as**, siendo éstos quienes realizan la "acción de fiscalizar" los proyectos de colaboradores acreditados que ejecutan programas de protección especializada.

Paralelamente, existirá la posibilidad de que los/as analistas de fiscalización, pertenecientes a la Unidad de Fiscalización, fiscalicen de manera directa a los colaboradores acreditados cuando éstos puedan haber incurrido en una eventual infracción, de aquellas señaladas por la Ley N°21.302 en su artículo 41°, letras e) y f). Para ello, se expedirá un Informe de Fiscalización que dé cuenta de los incumplimientos y eventuales infracciones en las que haya incurrido un colaborador acreditado, lo que servirá de antecedente para iniciar un procedimiento sancionatorio, en caso de arrojar resultados negativos. El modelo de este informe corresponde a "Informe de Fiscalización Alerta de Acreditación - Gestión y Evaluación de Colaboradores", contenido en el Anexo N°5 de estos lineamientos.

Consecuentemente, existirá una forma de activar una fiscalización, dependiendo de la manera en que se genere la necesidad del Servicio de evaluar e inspeccionar el funcionamiento de los proyectos que ejecutan programas de protección especializada; a ello le llamaremos Fiscalización Reactiva.

Las fiscalizaciones reactivas corresponden a las fiscalizaciones que realizará el Servicio en virtud de situaciones emergentes en los proyectos que requieran ser rápidamente abarcadas, controladas y evaluadas por el equipo de fiscalizadores/as, y que se detallan a continuación:

10.2 Tipos de Fiscalización

10.2.1 Fiscalización por Alerta

Se refiere a la activación de un proceso de fiscalización mediante la alerta emanada desde los equipos de Supervisión Técnica, Supervisión Financiera y Administrativa, Acreditación y Gestión y Evaluación de Colaboradores.

En el caso de **Supervisión Técnica**, esta alerta emanará en virtud del levantamiento de hallazgos con reiterados compromisos incumplidos por el proyecto supervisado, sin que este los haya subsanado oportunamente, en tiempo y forma.

Lo anterior, se hará a través del criterio de la jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización regional y del supervisor/a técnico/a del proyecto, que en conjunto determinarán el listado de compromisos con ausencia de subsanación reiterada, que afectan directamente el funcionamiento del proyecto y, por tanto, sobre la atención de los NNA que son atendidos.

La manera de instruir la fiscalización por alerta será por correo electrónico desde la jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización regional al fiscalizador/a, exponiendo claramente las razones que sustentan la activación de la alerta. El fiscalizador/a dispondrá de un modelo de "Informe de Fiscalización Alerta de Supervisión Técnica", contenido en el Anexo N°3 de estos lineamientos.

Para efectos de determinar la activación de una alerta de Supervisión Técnica, se deberá considerar la evaluación de, al menos, los siguientes criterios en relación con un proyecto en cuestión:

- Reiteración y/o criticidad de compromisos sin subsanación, a pesar de la asesoría del supervisor/a técnico y/o de otras instancias o herramientas de abordaje y seguimiento. Esta reiteración/criticidad cobra especial relevancia al tratarse de los ámbitos de intervención, recurso humano y condiciones para el cuidado y protección.
- Activación reiterada de resolución exenta N°155.
- Vinculación a situaciones de connotación pública.

- Otras situaciones detectadas por el supervisor/a técnico, fiscalizador/a o jefatura de Unidad de Supervisión y Fiscalización.

Tendrá, además, vital importancia la revisión permanente y exhaustiva que el fiscalizador/a haga de los reportes y consolidados emitidos por la Unidad de Supervisión Técnica. Revisada la información disponible, y habiendo detectado el fiscalizador/a la necesidad de activar una fiscalización por alerta de supervisión técnica, deberá comunicar, formalmente, la situación por correo electrónico a la jefatura de unidad para su evaluación y/o gestión, cuando corresponda.

En el caso de **Supervisión Financiera y Administrativa**, esta alerta emanará en virtud de las definiciones y reiteraciones asociadas a las infracciones señaladas en el artículo 41° de la Ley N°21.302, cuyo detalle se encuentra en Anexo N°1.

Los mismos supervisores/as serán quienes, generarán la alerta correspondiente para la activación de una fiscalización, comunicando dicha situación por medio de correo electrónico al Jefe/a de la Unidad Supervisión y Fiscalización de la región, para su asignación a un fiscalizador/a. El fiscalizador/a dispondrá de un modelo de "Informe de Fiscalización Alerta de Supervisión Financiera y Administrativa", contenido en el Anexo N°4 de estos lineamientos.

Tratándose, además, de alertas financieras y administrativas que tengan como origen "Gastos Rechazados", (Artículo 26° bis Ley N°20.032) se establecerá como criterio mínimo de revisión durante la fiscalización, el 50% del monto no superado, por informe. Cabe mencionar que este porcentaje podrá variar, sobre el mínimo definido, dependiendo de los egresos y su distribución.

Asimismo, en el caso de **Acreditación y Gestión y Evaluación de Colaboradores**; esta alerta emanará en virtud de las definiciones y reiteraciones asociadas a las infracciones señaladas en el artículo 41° de la Ley N°21.302, cuyo detalle se encuentra en Anexo N°2.

Dicha alerta deberá emanar por medio de correo electrónico desde la Jefatura de Unidad de Acreditación o de Gestión y Evaluación de Colaboradores a la Jefatura de la Unidad de Fiscalización. El fiscalizador/a dispondrá de un modelo de "Informe de Fiscalización Alerta de Acreditación - Gestión y Evaluación de Colaboradores", contenido en el Anexo N°5 de estos lineamientos.

a. Activación.

En la activación de una fiscalización por alerta, se deberá proporcionar la totalidad de antecedentes disponibles que permitan identificar la configuración de ésta y evaluar su activación. En el caso de alertas de supervisión técnica y financiera y administrativa, el supervisor/a deberá adjuntar en el correo a la jefatura de la unidad los últimos informes donde se registran los hallazgos/observaciones en cuestión, y los seguimientos a los mismos.

Tanto los supervisores/as como las unidades de Acreditación y Gestión y Evaluación de Colaboradores, deberán indicar en el correo electrónico:

- La alerta a la que alude según lo definido en el Anexo N°1, en el caso de Supervisión Financiera y Administrativa;
- La alerta a la que alude según lo definido en el Anexo N°2, en el caso de Acreditación y Gestión y Evaluación de Colaboradores.
- Los ámbitos (máximo dos) o dimensiones específicas (mínimo 1) que dan origen a la alerta cuando esta esté asociada a un número de reiteraciones sin subsanación/superación, o cuando esta configure el grado de criticidad que hace necesaria su activación, en el caso de

Supervisión Técnica.

- Los folios/números de informes, cartas y cualquier otro tipo de documento, en los que se consignan, por última vez, los hallazgos/observaciones en cuestión.

b. Asignación.

El Jefe/a de la Unidad de Supervisión y Fiscalización regional deberá asignar, mediante correo electrónico, la alerta concreta a uno de los fiscalizadores/as disponibles en la región, en un **plazo máximo de 3 días hábiles**, contados desde que la jefatura toma conocimiento de la alerta. En dicho correo electrónico, el Jefe/a de Unidad deberá adjuntar todos los antecedentes de los que tenga conocimiento respecto de la activación de la alerta. En el caso de tratarse de una fiscalización por alerta de supervisión técnica, deberá indicar pormenorizadamente la(s) dimensiones o ámbito(s) específicos de los instrumentos de supervisión técnica que el fiscalizador/a deberá revisar, con el objetivo de abarcar de forma consistente la alerta.

Asimismo, no será posible realizar fiscalizaciones técnicas y financieras y administrativas al mismo tiempo. En el caso que exista esta necesidad, se llevarán a cabo por separado, de manera paralela o una a continuación de la otra. Teniendo ambos procesos resultado negativo, podrán tramitarse en un mismo procedimiento sancionatorio.

Tanto las fiscalizaciones por alerta de supervisión técnica como de supervisión financiera y administrativa contarán con sus propios modelos de Informe de Fiscalización.

c. Priorización de las Fiscalizaciones por Alerta de Supervisión.

Ante la existencia de alertas simultáneas de supervisión (tanto técnicas como financieras y administrativas), a continuación, se señala el orden de la priorización para que éstas puedan ser abarcadas:

1° Las alertas que puedan decir relación con hechos asociados a posibles infracciones catalogadas como graves o gravísimas en virtud de la Ley.

2° Las alertas emanadas desde supervisión técnica, tendrán prioridad respecto de las emanadas desde supervisión financiera y administrativa.

3° En el caso de que un mismo proyecto tenga más de una alerta simultáneamente, estas fiscalizaciones deberán priorizarse por sobre fiscalizaciones a otros proyectos.

4° Los proyectos cuyas alertas se generen en base a una mayor cantidad de compromisos no cumplidos deberán priorizarse por sobre aquellas alertas de proyectos que presentan un menor número de compromisos incumplidos.

d. Otras situaciones que puedan activar fiscalizaciones por alerta.

- La posibilidad de que un supervisor/a técnico alerte de la existencia de situaciones en proyectos de colaboradores acreditados que, sin contar con un gran número de compromisos incumplidos, pero que por el nivel de complejidad, intensidad, cronicidad y simultaneidad de sus falencias, lleven al convencimiento al supervisor/a de la necesidad de alertar la situación al Jefe/a de la Unidad de Supervisión y Fiscalización Regional, para que se evalúe la situación de la eventual alerta y en caso de activarse en conjunto con el supervisor/a y un fiscalizador/a, acuerden las ámbitos/dimensiones para la realización de una fiscalización por alerta a un proyecto con debilidades latentes. Para efectos de una fiscalización de este tipo, debe tenerse en consideración la postura de todo el equipo técnico: supervisor, Jefe/a de Unidad y fiscalizador/a.

- Cuando el Director/a Nacional o Director/a Regional solicite expresamente la realización de una fiscalización.

- Cuando se solicite la activación de una fiscalización por alerta como resultado de los acuerdos tomados en un Comité de Supervisión y Fiscalización o en otra instancia similar.

- La activación de la resolución N°155 de fecha 14 de marzo de 2022 que aprueba "Procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de NNA que se encuentran atendidos en colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la niñez y Adolescencia" por parte de un colaborador acreditado **no** significa necesariamente la realización de una fiscalización. Sin embargo, habiéndose realizado una supervisión de urgencia, en los casos en que ésta denote alguna irregularidad, el equipo de supervisión alertará para la realización de una fiscalización.

- La activación de la resolución exenta N°149, o aquella que la reemplace, que aprueba el procedimiento ante fallecimientos de NNA cuando dicha activación sea en relación con un NNA atendido o bajo el cuidado de un proyecto de un colaborador acreditado, cuando los hechos se originen durante su permanencia en las dependencias de éste o en una actividad organizada por el mismo proyecto.

10.2.2 Fiscalización por Denuncia/Reclamo

Es aquella que se inicia tras la recepción de una denuncia/reclamo ingresado por medio de los canales institucionales establecidos para ello[3], que dice relación con hechos u omisiones graves, situaciones o irregularidades que pongan en riesgo la vida o integridad física y psíquica de los NNA sujetos de atención del Servicio, en algunos de los proyectos de colaboradores acreditados que ejecutan los programas de protección. Su objetivo es indagar si los hechos denunciados son existentes y, en efecto, constituyen un incumplimiento a la normativa técnica, legal o reglamentaria vigente, a las instrucciones dictadas por el Director/a Nacional, Director/a Regional o, a las obligaciones emanadas del convenio suscrito.

Se hace presente que, ante la activación de una fiscalización por medio de una denuncia/reclamo, esta tendrá prioridad por sobre otras situaciones que inician una fiscalización por alerta.

Ante la notificación de una denuncia/reclamo por alguno de los canales creados al efecto por el Servicio, las denuncias que cumplan copulativamente con los criterios establecidos a continuación, serán evaluadas por el Jefe/a de la Unidad de Supervisión y Fiscalización de la región, para la posible activación de un proceso de fiscalización:

1° Hechos u omisiones graves/gravísimas que pongan en riesgo manifiesto la vida o integridad física o psíquica de NNA sujetos de atención del Servicio.
2° Que se trate de NNA que estén bajo el cuidado o estén siendo atendidos por colaboradores acreditados del Servicio, o que, en su defecto, hayan estado bajo el cuidado o siendo atendidos/as por colaboradores acreditados al momento de la ocurrencia de los hechos que dan origen a la denuncia/reclamo.
3° Que los hechos que dan origen a la denuncia/reclamo pudieran adjudicarse a la eventual responsabilidad del colaborador acreditado del que depende el proyecto bajo cuyo cuidado o atención se encuentra el NNA objeto de la denuncia/reclamo.

[3] Esto incluye aquellas denuncias/reclamos derivados del Instituto Nacional de Derechos Humanos, la Defensoría de la Niñez u otra entidad, siempre que cumpla con los requisitos para activar una fiscalización.

En los casos en que **no se cumplan de forma copulativa** los anteriores requisitos, el Jefe/a de la Unidad de Supervisión y Fiscalización evaluará la situación a fin de determinar la activación de una fiscalización o de una supervisión, en su reemplazo.

a. Asignación.
El Jefe/a de la Unidad tendrá un plazo máximo **48 horas hábiles**[4] para evaluar la gravedad de la denuncia/reclamo recibido y los requisitos antes señalados, y en caso de que cumpla con todos ellos, asignar la fiscalización a un fiscalizador/a disponible, por medio de correo electrónico, adjuntando todos los antecedentes que tenga disponibles.

El fiscalizador/a dispondrá de un modelo de "Informe de Fiscalización por Denuncia /Reclamo", contenido en el Anexo N°6 de estos lineamientos.

10.3 Fases del Proceso de Fiscalización

Para llevar a cabo la labor de fiscalización, se ha establecido un método específico que da cuenta de las distintas acciones que los fiscalizadores/as deben realizar para finalizar un proceso de fiscalización de forma exitosa.

La fiscalización como proceso, deberá realizarse en un máximo de **12 días hábiles** contados desde que la jefatura de la unidad Fiscalización asigna la fiscalización[5], hasta que el informe es firmado por el Directora/a Regional.

De manera referencial, es posible diferenciar dentro del plazo de 12 días hábiles, el siguiente flujo:

10.3.1 Fase Documental

Es la primera fase del proceso y la que se define como "la ruta de la fiscalización". Es decir, es aquella que orienta las acciones de la fiscalización; las estrategias que se utilizarán y los verificadores que se solicitarán, a fin de constatar la existencia o ausencia de incumplimientos por parte del proyecto. **La correcta ejecución de esta fase facilitará la rigurosidad del proceso.**

El fiscalizador/a deberá preparar los antecedentes de los que dispone para la realización de la fiscalización, de acuerdo con el tipo de fiscalización asignada:

- En la fiscalización por alerta, la jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización deberá derivar al fiscalizador/a disponible la fiscalización, señalando los ámbitos (máximo 2) o dimensiones (mínimo 1) que la alerta deberá cubrir, lo que sentará las bases para que el fiscalizador/a recabe la información respecto de la alerta levantada.

- En el caso de alertas emanadas de las unidades de Acreditación o Gestión y Evaluación de Colaboradores, será la jefatura de la Unidad de Fiscalización quien asigne la fiscalización a un miembro de su equipo, en base a los antecedentes dispuestos por la unidad que genera la alerta.

---

[4] Contados desde que el Jefe/a de la Unidad toma conocimiento de la denuncia/reclamo derivado.
[5] El hito de inicio del proceso de fiscalización será el día de la asignación, cuyo verificador será el correo electrónico enviado por la jefatura de unidad al fiscalizador/a o la fecha de inicio del proceso que en dicho correo se indique.

- En la fiscalización por denuncia/reclamo, la asignación por parte de la jefatura de unidad deberá señalar claramente los hechos objeto de la denuncia/reclamo recibido. Como mínimo el fiscalizador/a deberá revisar los criterios de la dimensión que hace referencia a "Hechos asociados a vulneración de derechos" del instrumento respectivo de la unidad de supervisión técnica, señalados en el Anexo N°6. Deberá también centrar su investigación en el o los NNA objeto de la denuncia/reclamo interpuesto, revisando sus carpetas individuales, en el caso de que la denuncia/reclamo involucre a algún funcionario de la organización, revisar lo que respecta al recurso humano disponible. La gestión del personal contratado por los colaboradores acreditados también deberá revisarse en caso de que en la fase documental y/o visita inspectiva se observen indicios que refieran falencias en lo concerniente al personal del proyecto. De la misma manera, la revisión de carpetas podrá ampliarse a NNA distintos/as a quienes sea objeto de la denuncia/reclamo, cuando el proceso de recopilación de antecedentes así lo requiera.

Posteriormente, el fiscalizador/a deberá ingresar al sistema informático del Servicio (SIS) y:

- Acceder a los últimos informes de supervisión técnica aprobados asociados al proyecto fiscalizado.
- Acceder al reporte de seguimientos en virtud de los compromisos consignados en los informes de supervisión técnica a analizar.
- Acceder al reporte actualizado de NNA vigentes del proyecto, en virtud de la fecha en que se iniciará la fiscalización.
- Acceder a RUSCs y otros antecedentes que sean pertinentes para el proceso en curso.
- Acceder al reporte Liquidación Pago Subvención.
- Acceder al registro de intervención.

Para efectos de la revisión de informes de supervisión, cabe destacar que esta se hará siempre en virtud del foco de la fiscalización por denuncia/reclamo o alerta. Para lo referente a supervisión técnica, se solicitará a los fiscalizadores/as revisar durante la etapa documental, al menos, los últimos 3 informes aprobados[6] de los disponibles en SIS a la fecha de la fiscalización, independiente del tipo de fiscalización que se realice, y siempre y cuando se hayan emitido 3 informes de supervisión respecto de ese proyecto. En los casos en que el proyecto no cuente con 3 informes, se revisarán los que estén disponibles, sin que dicha circunstancia impida la ejecución del proceso de fiscalización.

Por su parte, la revisión de informes en una fiscalización relacionada con supervisión financiera y administrativa, contemplará un mínimo de 2 informes emitidos al colaborador.

Tratándose de fiscalizaciones por alerta de supervisión financiera y administrativa, antes de realizar visitas inspectivas, se contempla la solicitud previa de verificadores al colaborador acreditado. Esta solicitud se efectuará mediante correo electrónico adjuntando carta y detalle de antecedentes a fiscalizar (Anexo N°15 "Carta Solicitud Verificadores"), teniendo el colaborador acreditado un plazo de **3 días hábiles** para remitir los antecedentes en formato digital al correo electrónico de los fiscalizadores/as e ingresar carta respuesta mediante Oficina de Partes. Posterior a ello, la información se entenderá no presentada.

En virtud de la información recabada en el SIS (en el caso de tratarse de situaciones de carácter técnico), o de la información obtenida de parte del supervisor/a financiero y administrativo, se consignará lo recopilado en el Informe de Fiscalización. Este Informe deberá ser llevado a la visita

[6] Es decir, con firma del Director/a Regional.

inspectiva correspondiente a la fase siguiente, con el fin de despejar los hechos relevantes recabados en la fase documental.

Duración:

La fase documental podría tomar 1 o 2 días, dependiendo de la cantidad de documentos que se requiera analizar según la complejidad de la situación que origina la fiscalización, o, en los casos de fiscalización remota, considerando el tiempo de respuesta del proyecto frente a los antecedentes requeridos.

10.3.2 Fase en Terreno

Corresponde a la fase donde el fiscalizador/a constata personalmente, mediante una visita inspectiva en dependencias del proyecto, o a través de medios tecnológicos, lo recabado en la Fase Documental.

Las visitas inspectivas que lleven a cabo los fiscalizadores/as en el desempeño de sus funciones en cualquiera de los tipos de fiscalizaciones contempladas en los presentes lineamientos, **deberán ser llevadas a cabo sin previo aviso al proyecto**, en virtud de lo señalado en el inciso 3° del artículo 39° de la Ley N°21.302. Consecuentemente, los verificadores y antecedentes que sea necesario tener a la vista, se solicitarán durante la visita, exceptuando la ocasión en que el fiscalizador/a haya otorgado **2 días hábiles**, a contar del término de la visita inspectiva, para la entrega de antecedentes que no hubieran sido proporcionados durante la fase en terreno.

Por regla general, las visitas inspectivas se ejecutarán en horario diurno, no obstante, será facultativo de las Direcciones Regionales, por medio de la jefatura de Unidad de Supervisión y Fiscalización, llevar a cabo visitas inspectivas en horario vespertino, fines de semana o días feriados, según sean los requerimientos particulares de cada caso.

Por otra parte, para la realización de esta fase, en conjunto con el Informe de Fiscalización que debe llenarse previamente en la fase documental, el fiscalizador/a deberá llevar a terreno el "Protocolo de Visita Inspectiva" disponible en el Anexo N° 7 de estos Lineamientos.

Este protocolo deberá ser llenado en terreno, en donde se pedirán datos mínimos para la identificación de la fase, y posteriormente deberá adjuntarse al informe de fiscalización validado.

En esta fase el fiscalizador/a deberá, según corresponda:

- Anunciar la llegada e informar, a quien lo/la reciba, el objetivo de la visita inspectiva, señalando que se trata de un proceso de fiscalización el cual tiene por finalidad revisar y controlar la ejecución de los proyectos de colaboradores acreditados. Indicar también que en caso de un informe de resultado negativo se instruirá un procedimiento sancionatorio, que se le comunicará, y que dicho procedimiento contempla una etapa para presentar descargos.

- Solicitar al proyecto los medios de verificación asociados a los compromisos no cumplidos u otros antecedentes levantados en la fase documental, en caso de existir.

- Constatar en terreno la existencia o no, de los hechos objeto de la denuncia/reclamo y de la ejecución de las acciones reparatorias pertinentes según la normativa vigente.

- Realizar una inspección ocular básica de las inmediaciones del recinto, la que contemplará

condiciones mínimas de habitabilidad: limpieza, higiene general de espacios y NNA; ropa/ zapatos acordes con la talla y estación del año; estado de infraestructura (listado contenido en Anexo N°7, "Protocolo de Visita Inspectiva").

- Revisar el libro de novedades y buzón de opinión (proyectos residenciales), en relación con los hechos fiscalizados y antecedentes tenidos a la vista en la fase documental, para efectos de complementación y/o contraste de dicha información.

- Revisar carpetas individuales de NNA. Esto último comprende la revisión de la existencia de toda la documentación correspondiente[7] y la ejecución de las acciones necesarias según cada programa y tipo de fiscalización que se desarrolle, en concordancia con la normativa legal, técnica y reglamentaria vigente, y en los plazos definidos para ello. En caso de que la denuncia/reclamo diga relación con un NNA en particular, solicitar obligatoriamente la carpeta individual de ese NNA. También podrá revisar otras, cuando a raíz de la revisión anterior o de otros antecedentes, surja esta necesidad.

Para las fiscalizaciones por Alerta de Supervisión Técnica, la muestra de carpetas individuales de NNA tendrá las siguientes condiciones:

- En la fiscalización por Alerta generada por supervisión técnica respecto al funcionamiento del proyecto (cuando no se relacione con sujetos de atención), el mínimo de carpetas a revisar en el sistema residencial y programa PRI, es de 5 carpetas, mientras que en los programas ambulatorios es de 8. Sin embargo, en aquellas alertas que se activan a partir de situaciones que involucran directamente a un NNA, la muestra debe ajustarse, específicamente, al número de involucrados.

- En el caso de las Alertas por Supervisión Financiera y Administrativa, no se considera muestra de carpetas individuales de NNA.

- En la fiscalización por Denuncia/Reclamo la muestra se debe centrar en la totalidad de las carpetas individuales de NNA que se encuentran directamente involucrados en los hechos.

- En virtud de los Lineamientos de Participación, se deberá recabar la opinión de los NNA atendidos, sus familias o cuidadores siguiendo las preguntas predefinidas en el modelo de Informe de Fiscalización por Denuncia/Reclamo y Alerta de Supervisión Técnica.

De acuerdo con lo indicado en el artículo 39° de la Ley N°21.302 en torno a la fiscalización: *"...Deberá contar con la opinión de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias y cuidadores..."*, en cada fiscalización se recogerá la opinión de NNA atendidos por el proyecto fiscalizado, sus familias y cuidadores en torno a su bienestar en el proyecto en cuestión, esto aplica a todos los tipos de fiscalización a excepción de las financieras y administrativas. De esa manera, el fiscalizador/a se remitirá a hacer las preguntas predefinidas en el Informe de Fiscalización, a un número de entre 2 a 3 NNA. Esta instancia de participación, estrictamente voluntaria, contempla tanto la opción de entrevista presencial, así como llamado telefónico o videollamada cuando lo primero no sea posible. La información que desde allí se desprenda, se registrará en la sección correspondiente del Informe de Fiscalización.

Cabe precisar que en ningún caso las preguntas predefinidas en el Informe de Fiscalización serán

[7] Anexo N°6 "Documentos que deben contener las carpetas de cada niño, niña o adolescente y familias", de Resolución Exenta N°010 que aprueba Lineamientos para la Ejecución del Proceso de Supervisión Técnica y Plan de Supervisión 2023 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y Anexos que indica.

modificadas, así como tampoco podrá ser consultado **ninguno de los NNA directamente relacionados con los hechos que hayan dado pie a denuncias/reclamos o alertas**.

Si durante la Fase en Terreno se constata la existencia de debilidades o hallazgos/observaciones graves o gravísimos, deberán consignarse en el informe de fiscalización y, además, establecerse la existencia del incumplimiento, lo que será luego investigado en un procedimiento sancionatorio con la posibilidad de asociar dicho incumplimiento a una de las infracciones que la Ley N°21.302 en su artículo 41° señala.

De manera complementaria, si en dicha fase de trabajo, las debilidades detectadas se relacionaran con eventuales infracciones menos graves, sin que hubiesen sido detectadas o levantadas desde los procesos de supervisión técnica o financiera y administrativa, estas deberán, igualmente, registrarse en el Informe de Fiscalización y, a la vez, comunicarse oportunamente a la jefatura de la unidad, a fin de que el área de supervisión competente (Técnica o Financiera y Administrativa) las incorpore para su revisión en la próxima supervisión, y de acuerdo con la evidencia constatada realice el levantamiento del hallazgo/observación y compromiso correspondiente, siempre que proceda.

Todo incumplimiento detectado en la visita inspectiva deberá ser consignado en el Informe de Fiscalización (en el que el fiscalizador/a debe haber previamente consignado lo recabado en la fase documental), así como cualquier otra observación pertinente que diga relación con hechos u omisiones que, por su eventual gravedad, se haga necesario constatar.

Una vez terminada la fase en terreno, el fiscalizador/a tendrá la posibilidad de brindar al proyecto un plazo acotado para el envío de verificadores y antecedentes que no se hubieran encontrado disponibles durante la visita inspectiva, y que tratan situaciones de menor complejidad, factibles de subsanar en un corto plazo.

Es así como el fiscalizador definirá el listado de antecedentes que deberán ser enviados a su dirección de correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles[8]. Estos documentos deberán individualizarse en el "Protocolo de Visita Inspectiva" (Anexo N°7) y el plazo de entrega se contará desde la hora en que el fiscalizador/a dé por terminada la fase en terreno.

El fiscalizador/a registrará en el Anexo N°7 los verificadores que hubieran quedado pendientes y entregará igualmente al proyecto una copia del listado de los antecedentes que autorizará sean enviados por medio de correo electrónico dentro del plazo anteriormente señalado. El proyecto deberá enviar, en el menor tiempo posible, los antecedentes que el fiscalizador/a solicitó, pero no se tuvieron a la vista. Si son enviados en tiempo y forma, el fiscalizador/a podrá considerar que se encontraban presentes, sin embargo, si transcurrido el plazo de 2 días hábiles estos no son enviados en tiempo y forma (escaneados de manera legible, individualizados los archivos, y coherentes con aquellos documentos de la lista de pendientes entregada por el fiscalizador/a) se tendrán como no presentados.

Duración:

Podría tomar 1 o 2 días, teniendo en cuenta tiempos de traslado en caso de localidades distantes y/o la excepcional extensión del tiempo requerido para la revisión de carpetas, especialmente en el caso de proyectos ambulatorios, fiscalizaciones por denuncia/reclamo o alerta, así como las eventuales entrevistas que se requiera hacer, o el análisis de circunstancias que requieran ser abordadas en días diferentes, horarios diferidos, horarios inhábiles o turnos

[8] Contados desde la fecha de envío del correo al colaborador acreditado.

de noche, con el objetivo de visualizar de forma íntegra el estado de ejecución del proyecto.
Si bien, cada fiscalización debe ser asignada a solo un fiscalizador/a, nada obsta que, por la complejidad de la situación y previa autorización de la jefatura directa, acuda más de un fiscalizador/a a la visita inspectiva para poder tener una visión en conjunto del proyecto. Sin embargo, la fiscalización en sí pertenece a solo un fiscalizador/a y es él o ella quien deberá firmar y rendir el informe.

10.3.3 Fase de Conclusión y Elaboración del Informe de Fiscalización

El fiscalizador/a deberá terminar de elaborar el Informe de Fiscalización, en base a los antecedentes tenidos a la vista, el que podrá tener una conclusión positiva o negativa. Esto dependerá de la constatación de la existencia o ausencia de incumplimientos.

a. Informe de Fiscalización Positivo.
Corresponde al Informe de Fiscalización en donde el fiscalizador/a no constata incumplimientos en la ejecución del proyecto.

b. Informe de Fiscalización Negativo.
Aquel que constata uno o más incumplimientos en la ejecución del proyecto fiscalizado, que pueden ser asociados a una o más infracciones de aquellas señaladas por ley, mediante un procedimiento sancionatorio.

c. Elaboración del Informe de Fiscalización.
La elaboración del Informe de Fiscalización comienza con la Fase Documental y termina con posterioridad a la visita inspectiva y eventual reunión con el supervisor/a asignado al proyecto.

Todos los informes de fiscalización se elaborarán según Anexos N°3, 4, 5 o 6, para cuyos efectos, se recomendará tener las siguientes consideraciones:

- De requerirse identificar NNA, familiares y cuidadores, utilizar solamente iniciales y Codnino, a fin de resguardar la privacidad.
- **Evitar mencionar infracciones y/o la gravedad** de las situaciones detectadas, debido a que esta determinación corresponderá a un procedimiento sancionatorio.
- Todos los antecedentes registrados, deberán remitirse a información objetiva, **evitando emitir opiniones y juicios de valor**.
- Asegurarse de que los antecedentes recogidos y consignados en el informe **sean coherentes en su descripción con lo contenido en el resumen de incumplimientos** (de ser estos constatados) y con la conclusión del informe.
- **Evitar hacer alusión a tratamientos médicos, enfermedades y otros relacionados con los NNA**, con la excepción de aquellos casos en que sea **estrictamente** necesario, para la comprensión cabal de la situación abordada.
- Registrar "comentarios" solamente cuando el dato allí contenido sea indispensable para comprender el hallazgo/observación o la debilidad detectada.
- Asegurarse de que los hallazgos/observaciones asociadas a compromisos cuenten con un verificador concreto en base al cual se defina su estado de cumplido o no cumplido.

Por último, dentro de esta fase, **se contempla la posibilidad de que el fiscalizador/a reciba en el plazo de 2 días hábiles, los antecedentes, documentos y verificadores que el proyecto no haya podido proporcionar en la visita inspectiva**, que sean de fácil acceso y abordaje, y se refieran a situaciones de menor complejidad.

Duración:

Dado que puede darse la posibilidad de entregar verificadores en un plazo máximo de 2 días hábiles desde terminada la fiscalización, esta etapa podrá tener una duración máxima de **5 días hábiles** totales.

10.3.4 Fase de Validación, Firmas y Distribución

Corresponde a la fase final de la fiscalización.

Elaborado el informe por el fiscalizador/a, deberá ponerlo en conocimiento del Jefe/a de la Unidad de Supervisión y Fiscalización, por correo electrónico, quien deberá firmar el documento y enviarlo mediante memorándum al Director/a Regional quien también deberá validarlo (Anexo N° 8).

En caso de tratarse de un Informe de Fiscalización Negativo, el memorándum que el Jefe/a de Unidad envíe al Director/a Regional deberá solicitar además la instrucción de un procedimiento sancionatorio.

Tanto el Jefe/a de Unidad de Supervisión y Fiscalización como el Director/a Regional, en su momento, podrán realizar comentarios al documento, solicitar la corrección de errores de forma y la precisión en la argumentación o mayor fundamentación. Sin embargo, **NO** podrán **cambiar sustancialmente el documento ni sugerir cambios que vayan contra el espíritu de lo que el fiscalizador/a visualizó en las fases anteriores, recordando además, que es él/ella quien lleva a cabo el proceso y que los fiscalizadores son y serán MINISTROS DE FE de lo consignado en los informes realizados.**

Una vez firmado el informe por el Director/a Regional, se deberá devolver el documento al Jefe/a de la Unidad de Supervisión y Fiscalización, y será el fiscalizador/a quien enviará por correo electrónico, dentro del plazo máximo de **1 día hábil**[9], el resultado de la fiscalización al proyecto[10] y la registrará en el Anexo N°9 del repositorio digital, para efectos del seguimiento y monitoreo de los procesos ejecutados por la región.

De igual forma se solicita que, en la distribución del correo que comunica al proyecto el resultado de la fiscalización, pueda incluirse a las siguientes personas en copia (CC) a fin de poner en conocimiento sobre los resultados y acciones a seguir de la respectiva fiscalización:

- Jefatura Departamento Servicios y Prestaciones Regional;
- Jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización;
- Analista de Gestión y Evaluación de Colaboradores Regional, asignado al colaborador acreditado al que pertenece el proyecto recientemente fiscalizado[11] (quien reenviará informe al representante legal);
- Supervisor/a técnico asignado a dicho proyecto;
- Supervisor/a financiero y administrativo asignado al proyecto, y;
- Analista de Fiscalización que sea la contraparte nacional de la región.

En los casos en que el Informe de Fiscalización dé cuenta de debilidades o incumplimientos que puedan ser eventualmente asociados a infracciones de menor gravedad cometidas por el proyecto fiscalizado, se espera que el proyecto tome contacto, a la brevedad posible, con el colaborador

[9] Contado desde que recibe el memorándum del Director/a Regional.
[10] Dirección de correo electrónico del proyecto fiscalizado disponible en el SIS.
[11] Esta información estará disponible en una planilla puesta a disposición de todas las regiones.

acreditado del que depende y con el supervisor/a técnico o supervisor/a financiero y administrativo con miras a recibir retroalimentación y trabajar en las debilidades detectadas para su pronta superación.

Finalmente, una vez notificadas las distintas unidades y funcionarios correspondientes y en virtud de lo señalado por el mismo artículo 39°, "*los resultados de estas fiscalizaciones serán públicos, se comunicarán en lenguaje sencillo y en formato accesible para cualquier persona*", esto se hará mensualmente a través de las Unidades de Fiscalización y Gestión y Evaluación de Colaboradores, cuando habiéndose rendido la información por las distintas Unidades de Supervisión y Fiscalización dentro de los primeros 3 días hábiles de cada mes. La Unidad de Fiscalización de la Dirección Nacional mediante un formato preestablecido, solicitará a la Unidad de Gestión y Evaluación de Colaboradores la publicación del resultado de las fiscalizaciones en el sitio electrónico del Servicio.

Duración:

La duración de esta fase tendrá como máximo un total de **3 días hábiles**, o hasta completar el total de 12 días hábiles desde la asignación de la fiscalización. En caso de que el Jefe/a de Unidad o Director/a Regional soliciten algún cambio por error de forma o precisión en la argumentación de fondo, dicho cambio deberá realizarse dentro de este mismo plazo otorgado.

10.4 Modalidades para la Ejecución de la Fiscalización

Considerando la situación sanitaria de nuestro país desde el año 2020, se ha definido que las modalidades para la ejecución de la fiscalización puedan ser de dos tipos:

10.4.1 Fiscalización Presencial:

Acciones efectuadas en terreno, mediante visita(s) inspectiva(s) a las dependencias del proyecto u oficinas de funcionamiento, a través de la(s) cual(es) se logre dilucidar la correcta ejecución del proyecto fiscalizado.

10.4.2 Fiscalización Remota:

Acciones ejecutadas utilizando diversos mecanismos tecnológicos, para efectos de dilucidar la correcta ejecución del programa/proyecto.

En los casos en que sea necesario realizar la fase en terreno mediante una fiscalización de forma remota, el fiscalizador/a deberá planificar esta fiscalización consignando previamente: (1) a quién(es) del proyecto entrevistará; (2) las preguntas que se harán; y, (3) los documentos que se solicitará enviar por parte del proyecto fiscalizado. Asimismo, deberá respetar las fases del proceso de fiscalización.

Para su ejecución, se exige:

- Mantener contacto directo con el Director/a del Proyecto
- Acceso visual y auditivo (ver y escuchar al interlocutor).
- Verificador de fecha y hora de la comunicación.
- En el caso de revisión de antecedentes, se podrá solicitar la visualización en línea de los documentos solicitados y posterior envío mediante copia digital al correo electrónico del fiscalizador/a. Se deberá señalar en la misma instancia que el proyecto cuenta con un plazo máximo de 3 días hábiles para el envío de la información requerida. Posterior a ello, la

información se entenderá como no presentada.

Por regla general, **la fiscalización será presencial**, sin perjuicio de lo anterior, considerando la situación extraordinaria de contingencia sanitaria producto de la propagación del COVID-19, la existencia de limitaciones presupuestarias, la ocurrencia de un desastre natural, o bien la dispersión territorial de cada región, es que el Jefe/a de Unidad de Supervisión y Fiscalización podrá asignar una fiscalización en modalidad remota.

De todos modos, y respecto a aquellas fiscalizaciones que surjan en virtud de incumplimientos financieros y administrativos, es preciso analizar la real necesidad de ejecutar la fiscalización de forma presencial, sobre todo respecto de aquellos proyectos que están en etapa de cierre. En estos casos, se entenderá la decisión de realizarlas de forma remota.

Será responsabilidad de cada Dirección Regional, por medio de la jefatura de Unidad de Supervisión y Fiscalización, definir la modalidad de fiscalización a utilizar, dependiendo de las instrucciones vigentes entregadas por el Servicio, la autoridad sanitaria competente y las particularidades territoriales de su región.

10.5 Fiscalización a Personas Naturales Acreditadas

La fiscalización a personas naturales acreditadas por el Servicio se realizará solo de forma reactiva, es decir, por medio de fiscalizaciones por alerta de supervisión o denuncias/reclamos que ingresen por los canales dispuestos por el Servicio para ello.

Esta fiscalización se hará en base a los instrumentos de supervisión y tendrá la misma metodología de fiscalización que se realiza a los colaboradores acreditados.

10.6 Indicaciones para la Labor de Fiscalización

En virtud de la necesidad de sistematizar el proceso de fiscalización, en la mayor medida posible, es que las presentes directrices tienen como fin poder establecer acciones y conductas concretas y unificadas que guíen el actuar de las Direcciones Regionales para una mejor y más rápida respuesta por parte del Servicio ante situaciones de distinta envergadura.

Para poder llevar a cabo un proceso acorde a los requerimientos de la normativa vigente, se hace necesario que las Direcciones Regionales aborden el proceso de fiscalización descrito anteriormente, considerando las siguientes indicaciones:

10.6.1 Aspectos generales que considerar

a. Distribución de Proyectos.
La jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización de cada Dirección Regional, previa coordinación con los respectivos fiscalizadores/as, deberá organizar la distribución de los proyectos a fiscalizar en virtud de las fiscalizaciones de forma reactiva (denuncia/reclamo o alerta). Para ello, el Jefe/a de la Unidad de Supervisión y Fiscalización deberá tener en cuenta al menos, los siguientes aspectos:

- Distribución equitativa[12] de los proyectos a fiscalizar, entre los fiscalizadores/as disponibles

[12] Tener consideración la cantidad de funcionarios disponibles en su región en virtud de las características de esta, la disponibilidad de movilización, entre otros.

en la región;

- Tener en cuenta la posibilidad, prioritaria, de que los fiscalizadores/as sean sustanciadores/as de algún procedimiento sancionatorio derivado de las fiscalizaciones;
- Establecer la distribución de los proyectos a fiscalizar de acuerdo con la realidad regional y territorial.
- Considerar posibles orientaciones y coordinaciones con la Unidad de Fiscalización de la Dirección Nacional del Servicio;
- Considerar la posibilidad de que, ante la envergadura de una situación, acuda más de un fiscalizador/a a la visita inspectiva al proyecto.

b. Entrevistas a Trabajadores de Proyectos.

Si durante la visita inspectiva, el fiscalizador/a requiriera recabar la percepción de trabajadores del proyecto perteneciente al colaborador acreditado que se fiscaliza, podrá hacerlo, resguardando que dicha información, así como la identificación del entrevistado/a, se vea fehacientemente reflejada en el Informe de Fiscalización, considerando la protección de los datos personales de los trabajadores, en conformidad a la Ley N°19.628 sobre Protección a la Vida Privada. Excepcionalmente, la identificación no será obligatoria en caso de que el entrevistado solicite expresamente mantener el anonimato.

c. Comunicación entre Fiscalizadores/as y Supervisores/as.

El proceso de fiscalización se nutre de forma continua del proceso de supervisión, razón por la cual la comunicación y colaboración del equipo técnico y financiero y administrativo, debe ser constante.

En virtud de lo anterior, se han definido instancias formales de comunicación entre el supervisor/a y el fiscalizador/a, con el objeto de responder dudas, analizar casos específicos de la fiscalización y, en definitiva, poder visualizar un panorama general del proyecto fiscalizado.

En este sentido, la comunicación con el supervisor/a se realizará con el objetivo de compartir los verificadores y antecedentes que se dispongan del proyecto; a fin de **que el fiscalizador/a, cuente con la mayor cantidad de información objetiva y fundada sobre el funcionamiento de dicho proyecto.**

De esta forma, se indican las siguientes directrices:

- La comunicación con el supervisor/a podrá ser posterior a la realización de una visita inspectiva por parte del fiscalizador/a.
- En esta instancia, se intercambiarán percepciones respecto del proyecto fiscalizado, se comentarán los hallazgos/observaciones o debilidades detectadas por el fiscalizador/a y/o casos específicos de NNA que requieran un mayor análisis y sea necesario compartir (en caso de existir) para efectos de la fiscalización. Esto podrá servir como insumo para la elaboración del informe final de fiscalización, así como para poner en conocimiento al supervisor/a del estado del proyecto fiscalizado y los eventuales incumplimientos levantados por el fiscalizador/a;
- En los casos en que se lleve a cabo una fiscalización por alerta, se entenderá que la comunicación con el supervisor/a podrá ser previa a la fiscalización, utilizando los informes y antecedentes objetivos del proyecto que insumen al fiscalizador/a respecto de los ámbitos o dimensiones que deben ser fiscalizados.

d. Sanción Establecida en el Artículo 13° de la Ley N°20.032.

El artículo 13° de la Ley N°20.032 en su inciso final, considera una infracción que no se encuentra

en el catálogo de infracciones del artículo 41° de la Ley N°21.302, a saber:
"Artículo 13.- Los colaboradores acreditados deberán llevar un registro general, permanentemente actualizado, de las derivaciones realizadas, por un lado, por las Oficinas Locales de la Niñez y, por el otro, por los tribunales competentes; de la fecha de recepción de las derivaciones; de la o las personas responsables de asignar los casos a los profesionales competentes; de la fecha en que se realizó tal asignación y los profesionales asignados a cada caso; de la fecha de inicio de la atención al niño, niña o adolescente y a su familia; del número y fecha de las intervenciones realizadas y de las personas a quienes ellas estuvieron destinadas; del número de la carpeta del caso de cada niño, niña o adolescente atendido, la que deberá encontrarse siempre actualizada, y los demás contenidos que determine el reglamento respectivo. Este registro, así como la carpeta individual de los niños, niñas y adolescentes atendidos, será de libre acceso para los fiscalizadores del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, para la Dirección Nacional, las direcciones regionales y los supervisores y fiscalizadores del Servicio; para la Defensoría de los Derechos de la Niñez y para el Instituto Nacional de Derechos Humanos.
Los jueces de familia, los abogados patrocinantes de los niños, niñas y adolescentes y sus curadores ad litem, en las causas que tramiten respecto de los niños, niñas y adolescentes que representan, tendrán siempre acceso al registro y a las carpetas individuales antes mencionadas, pudiendo solicitar su envío al tribunal.
Todas las personas que, de acuerdo con los incisos precedentes, accedan a la información en ellos referida, quedarán sujetos al deber de reserva y confidencialidad establecido en el inciso segundo del artículo 33 la ley que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica, sancionándose su infracción del modo prescrito en el inciso cuarto de dicha norma.
En el caso de los jueces de familia, éstos se regirán de conformidad con las normas de reserva establecidas en el artículo 15 de la ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia.
El incumplimiento de los deberes de registro y actualización, así como cualquier entorpecimiento o retardo en el acceso a ellos a las personas que tienen derecho a ello, será sancionado como falta grave de conformidad con lo prescrito en el artículo 41 de la ley que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica."
En este sentido y para efectos de este inciso, se establece un criterio para la comprensión de lo que se considera como un incumplimiento durante el proceso de fiscalización.

Atendiendo el inciso primero del artículo en cuestión, es taxativo al señalar qué es lo que debe registrarse, teniendo en consideración, lo siguiente:

- Se configurará un incumplimiento para efectos del artículo 13° de la Ley N°20.032, en aquellos casos en que el proyecto no tenga registro de ninguno de los contenidos indicados en este mismo artículo. Es decir, ausencia total de información en las carpetas de los NNA y del registro en el sistema SIS.

- Por otro lado, en caso de que los registros no estén actualizados, falte información o haya retardo en la entrega de la misma (que refiere a cada NNA, su correspondiente carpeta individual, y a la información que esta contenga), **se configurará el incumplimiento cuando la situación se mantenga después de 3 seguimientos realizados por los supervisores técnicos a los compromisos, es decir, con 3 compromisos sin cumplir**, asociados a un mismo hallazgo relacionado con al artículo N°13, de la Ley N° 20.032, se configura la infracción grave.

  Esto podrá ser detectado por los fiscalizadores/as al realizar la revisión a los informes de supervisión técnica anteriores o en los reportes que entrega el módulo de supervisión, en

donde podrán visualizar si es una situación que se ha perpetuado por 3 veces o más. En ese caso, el fiscalizador/a lo constatará en su Informe de Fiscalización Negativo y lo señalará como un incumplimiento que es susceptible de ser eventualmente asociado a la infracción del artículo 13° inciso 3° de la Ley N°20.032, solicitándole al Director/a Regional que instruya un procedimiento sancionatorio.

e. Documentación de los Expedientes de Fiscalización.

Las Unidades de Supervisión y Fiscalización de cada Dirección Regional, deberán considerar mantener los Informes de Fiscalización tanto en papel, como en el repositorio digital de la unidad creado para cada región. El siguiente desglose corresponde a la documentación mínima que debe contener el expediente de cada proyecto fiscalizado:

- **Tapa del expediente:** Deberá contener Código y Nombre del Proyecto; Código y Nombre del colaborador acreditado.
- **Interior del expediente:**
  - Informes de fiscalización (Anexos N°3, 4, 5 o 6).
  - Protocolo de Visita Inspectiva (Anexo 7).
  - Correos de asignación de la fiscalización; el correo respectivo, en caso de entregar plazo al colaborador para que subsane los hallazgos/observaciones o debilidades detectadas y; el correo en donde se notifica al colaborador de los resultados de la fiscalización.
  - Documentos recabados en la Fase Documental y Fase en Terreno de la Fiscalización, tales como Reportes de NNA Vigentes; Registros de Carpetas Individuales; Reporte Registro Único de Casos; Informes de Supervisión Técnica; Reporte de Seguimiento N°14; Informes de Supervisión Financiera y Administrativa, Denuncias/Reclamos, y todo medio de verificación y antecedente tenido a la vista en el desarrollo del proceso de fiscalización, organizados de manera clara y coherente en relación con el informe de fiscalización respectivo.

10.6.2 Aspectos particulares que considerar

a. Solicitudes de Informes de Fiscalización.

En caso de requerirse información del proceso de fiscalización por otra unidad o departamento del Servicio, deberá realizarse una solicitud formal por medio de correo electrónico o memorándum al Jefe/a de Unidad de Supervisión y Fiscalización Regional. Dicha comunicación deberá contener la solicitud específica y las razones por las cuales se requiere tener acceso al o los informes de fiscalización solicitados.

b. Cierre de Proyectos, Resolución de Urgencia y Administración Provisional.

La fiscalización se llevará a cabo tanto respecto de los proyectos que se encuentren en funcionamiento con convenio vigente como de aquellos que, excepcionalmente, se encuentren bajo resolución de urgencia. Cabe destacar que, en este último caso, los incumplimientos constatados no podrán configurarse como incumplimientos de las obligaciones del convenio (por no estar éste vigente), sino **como incumplimientos a normativas técnicas, administrativas y/o legales dictadas por las autoridades del Servicio, así como transgresiones a las Leyes.**

En el caso de proyectos en proceso de cierre, estos serán factibles de ser fiscalizados técnicamente mientras exista NNA vigentes, y financieramente mientras no exista cierre administrativo-financiero.

Adicionalmente, los proyectos que se encuentren bajo Administración Provisional no serán fiscalizables, por ser esta modalidad dependiente del Servicio.

Por otra parte, y en consideración a que un proyecto ejecutado bajo Resolución de Urgencia es fiscalizable, de igual forma, podrá ser sujeto de un procedimiento sancionatorio, debido a que dichas infracciones y eventuales sanciones se refieren al colaborador acreditado ejecutante y no al proyecto.

c. Denuncia del Servicio ante el Ministerio Público.

Sin perjuicio de la circunstancia que inicia un proceso de fiscalización, sea esta por denuncia/reclamo o alerta, ante la sospecha fundada y grave o la constatación de la existencia de hechos vulneratorios contra la vida e integridad física o psíquica de los NNA sujetos de atención, que puedan ser constitutivos de delito, el Servicio deberá denunciar tales hechos al Ministerio Público y/o al Tribunal competente y podrá hacerse parte o querellarse en los procesos judiciales que correspondan, según lo indicado en el artículo 44° de la Ley N°21.302.

d. Comité de Supervisión y Fiscalización Regional.

Este Comité actúa como una instancia técnica resolutiva a nivel territorial factible de convocar ante situaciones excepcionales, emergentes y eventos críticos identificados en la ejecución de los procesos regulares de supervisión y fiscalización, y que de acuerdo con su complejidad, demandan la coordinación entre los distintos equipos del Departamento de Servicios y Prestaciones de la Región, a saber: Asistencia Técnica, Supervisión Técnica, Supervisión Financiera-Administrativa y Fiscalización tal como se señala en la resolución N°228, del 05 de abril de 2022.

e. Plan de Asesoría y Mejoramiento.

La instalación de un Plan de Asesoría y Mejoramiento respecto de un proyecto perteneciente a un colaborador acreditado, originado en virtud de la resolución N°382 del 20 de junio de 2022, no suspende, interrumpe, ni es incompatible con la realización de un proceso de fiscalización o procedimiento sancionatorio. **El proceso de fiscalización podrá ejecutarse en torno a ámbitos distintos a los contemplados en el plan**, esto de acuerdo con lo que indica la resolución N°382 en su p.5: *"Durante la vigencia del plan de asesoría y mejoramiento, solo aquellos ámbitos que son sujetos del plan no levantarán nuevos hallazgos ni alertas de supervisión, y por ello, no serán tampoco fiscalizados."*

Por otra parte, un Informe de Fiscalización con resultado negativo dará origen a un procedimiento sancionatorio y cuando, además, los incumplimientos constatados en el informe puedan eventualmente asociarse a infracciones graves o gravísimas, se podrá evaluar la instalación de un Plan de Asesoría y Mejoramiento. Por tanto, ambas instancias podrán ser ejecutadas de manera paralela. Sin perjuicio de lo anterior, cada Dirección Regional tendrá la facultad de activar un Plan de Asesoría y Mejoramiento ante la existencia de un Informe de Fiscalización cuyo resultado negativo pudiera asociarse a eventuales infracciones menos graves.

f. Coincidencia de Procesos de Supervisión y Fiscalización.

Una supervisión no impide la realización de una fiscalización ni el desarrollo de un procedimiento sancionatorio. Estas podrían, excepcionalmente, llegar a confluir también a causa de fiscalizaciones de activación reactiva. En relación con estas últimas, es decir, en caso de fiscalizaciones por alerta o denuncia/reclamo, los procesos de supervisión de urgencia y fiscalización podrían incluso efectuarse de manera complementaria o la supervisión antecediendo a la fiscalización.

g. Reuniones con Colaboradores Acreditados.

El flujo definido en el proceso de fiscalización, que se da por terminado con el hito de distribución del Informe de Fiscalización, **no considera reuniones con colaboradores**. No obstante, si con posterioridad a la fiscalización de resultado negativo o durante la tramitación de un procedimiento

sancionatorio, el colaborador toma contacto con el fiscalizador/a que llevó el proceso o con el sustanciador/a del procedimiento sancionatorio con el objetivo de solicitar aclaraciones, orientación sobre alguna de las dos instancias o una reunión para esos mismos efectos, se recomienda:

- Canalizar solicitud de reunión por medio de la jefatura de Supervisión y Fiscalización.

- A través de la Jefatura de Supervisión y Fiscalización evaluar la pertinencia de la reunión. De no ser necesaria, podrá remitirse a entregar solo información objetiva de aquella contenida en la Ley N°21.302 así como en los lineamientos, notas técnicas y otra normativa de la Unidad de Fiscalización del Servicio;

- En caso de coordinar reunión en este contexto, evitar incluir a los fiscalizadores/as o sustanciadores/as, a fin de mantener procesos y procedimientos objetivos e imparciales, y considerarla solo cuando sea posible asegurar que, incluso con esta nueva información entregada, las condiciones serán las mismas para todos los colaboradores respecto de quienes eventualmente se instruya un procedimiento sancionatorio.

h. Fiscalización a proyecto con Procedimiento Sancionatorio en curso.
Cuando se originen denuncias/reclamos o alertas por proyectos respecto de los que se esté llevando un procedimiento sancionatorio, si los hechos de los que se toma conocimiento corresponden a los mismos hechos por los que se da pie al procedimiento, estos podrán agregarse al listado de antecedentes tenidos a la vista para ser parte de la investigación. Si los hechos por los que se genera la denuncia/reclamo o alerta, son distintos, el Jefe/a de la Unidad de Supervisión y Fiscalización podrá evaluar la activación de un nuevo proceso de fiscalización de acuerdo con la concurrencia de los criterios respectivos.

11. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

11.1 Etapas del Procedimiento Sancionatorio

11.1.1 Etapa de Instrucción y Designación

La Ley N°21.302, crea mediante su artículo 42°, un procedimiento sancionatorio cuyo objeto es dilucidar la existencia de una eventual infracción y ante su constatación, proponer la sanción que, en virtud de la ley, corresponda a dicha infracción.

La existencia de una o varias eventuales infracciones, estará determinada por la existencia de un **Informe de Fiscalización Negativo**, el que constatará la existencia de incumplimientos que pueden representar una eventual infracción, sin perjuicio de la facultad del Director/a Regional de ordenar la instrucción de un procedimiento sancionatorio ante la sospecha de una posible infracción, de aquellas señaladas en el artículo 41° de la Ley N°21.302, sin que necesariamente se tenga como antecedentes una fiscalización con Informe Negativo[13].

Es así que, al detectarse una posible infracción, el Director/a Regional, en un plazo no superior a **5 días hábiles**, contados desde la fecha en que éste/a firma el Informe Negativo (o de la comisión de la eventual infracción) y mediante resolución fundada, ordenará la instrucción de un procedimiento sancionatorio.

Asimismo, y en virtud de la Ley, una vez instruido el procedimiento sancionatorio, el Director/a Regional tendrá un plazo de **3 días hábiles**, contados desde la instrucción, para nombrar a un funcionario del Servicio, a quien se denominará "sustanciador/a", quien se encargará de su tramitación. No obstante, con el objeto de dar celeridad y oportunidad al procedimiento, dicho nombramiento deberá ser efectuado en la misma resolución fundada que instruya el procedimiento sancionatorio.

El Director/a Regional podrá designar como sustanciador/a, a un fiscalizador/a de la Unidad de Supervisión y Fiscalización distinto del que haya llevado a cabo el proceso de fiscalización cuyo resultado negativo diera origen al procedimiento sancionatorio. El sustanciador/a designado, deberá constatar la existencia de eventuales infracciones, asociadas a los incumplimientos consignados por el fiscalizador/a en el Informe Negativo, o a los hechos que dan pie a la sospecha de la posible infracción, en caso de no existir un Informe Negativo.

Cabe destacar, en virtud de lo señalado en el artículo 42° de la Ley N°21.302: *"Al detectarse una posible infracción, el Director Regional competente, mediante resolución fundada, ordenará la instrucción de un procedimiento y designará, en un plazo de tres días hábiles contado desde la instrucción del procedimiento, a un funcionario del Servicio para que se encargue de su tramitación..."*, que si bien el artículo citado contempla la totalidad de funcionarios de la Dirección Regional para, eventualmente, cumplir funciones de sustanciador, se sugiere evaluar las posibles implicancias de cada nombramiento, así como priorizar a aquellos funcionarios pertenecientes a la Unidad de Supervisión y Fiscalización regional, evitando designar a funcionarios Analistas de Asistencia/Transferencia Técnica y Analistas de Gestión de Colaboradores, especialmente cuando estos hayan sido asignados al proyecto o colaborador acreditado, respecto del que se haya instruido el procedimiento sancionatorio.

De manera concordante, se sugiere no considerar en una designación a funcionarios de la Dirección Regional que, al momento de la instrucción del procedimiento sancionatorio, se encuentren fuera de sus labores habituales por licencias médicas (especialmente en pre y post natal), feriado legal y/o cumpliendo cometidos funcionarios, con el objetivo de darle la celeridad necesaria a la investigación.

Finalmente, la resolución que instruye un procedimiento sancionatorio y nombre al sustanciador/a respectivo, deberá contener obligatoriamente en su distribución a las siguientes personas:

- Sustanciador/a designado/a;
- Jefatura Departamento Servicios y Prestaciones Regional;
- Jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización;
- División de Supervisión, Evaluación y Gestión, Dirección;
- Jefatura de la Unidad de Fiscalización.
- Contraparte nacional de la Unidad de Fiscalización.

Posteriormente, habiendo sido dictada la resolución del procedimiento sancionatorio, y designada la persona que llevará a cabo su tramitación, el sustanciador/a designado/a deberá ser notificado, formal y personalmente, en un plazo de **1 día hábil**, contado desde la toma de conocimiento de la instrucción del procedimiento, por el Jefe/a de la Unidad de Supervisión y Fiscalización Regional[14], quien entregará la siguiente documentación:

---

[13] La resolución que instruye procedimiento sancionatorio **deberá contener en sus considerandos los hechos y razones que llevan al Director/a Regional a instruirlo.**

[14] O el funcionario/a a quien él/ella delegue esta función. Ante ausencia del Jefe/a de Unidad, la notificación formal se puede hacer directamente desde la Unidad Jurídica regional.

- Copia íntegra de la resolución que instruye el procedimiento sancionatorio y lo nombra sustanciador/a;
- Copia del Informe Negativo (en caso de existir) que dio origen al procedimiento sancionatorio;
- Documentos atingentes al proceso de fiscalización (en caso de existir);
- Todo otro antecedente que haya dado origen a la sospecha de la posible infracción.

El funcionario/a designado/a, tendrá un plazo de **2 días hábiles**, contados desde la fecha de la notificación del acto administrativo que instruyó el procedimiento sancionatorio y que lo nombró sustanciador/a, para aceptar la designación. Esta aceptación, se hará mediante **correo electrónico** dirigido a:

- Director/a Regional,
- Jefatura directa del sustanciador/a,
- Jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización,
- Jefatura de la Unidad de Fiscalización y,
- Contraparte nacional de la Unidad de Fiscalización.

Dicho correo electrónico será parte esencial de la carpeta investigativa del respectivo procedimiento sancionatorio, ya que su fecha de emisión marcará el hito de inicio de la etapa investigativa. Por consiguiente, deberá necesariamente imprimirlo e incorporarlo a la carpeta investigativa del procedimiento sancionatorio en curso.

En caso de que el sustanciador/a designado/a tenga alguna causal de recusación, deberá ponerla en conocimiento del Director/a Regional, por medio de correo electrónico, dentro del mismo plazo en que se espera que acepte la designación.

Para todos los efectos, se entenderán como casuales de recusación las siguientes:

a) Tener el sustanciador/a designado/a, interés directo o indirecto en los hechos que se investigan;
b) Tener el sustanciador/a designado/a, amistad íntima o enemistad manifiesta con miembros del Directorio del colaborador acreditado al que pertenece el proyecto en cuestión, o con el Director/a de dicho proyecto;
c) Tener el sustanciador/a designado/a, parentesco de consanguinidad hasta el tercer grado, y de afinidad hasta el segundo, con miembros del Directorio del colaborador acreditado al que pertenece el proyecto en cuestión, o con el Director/a de dicho proyecto.

Todas las causales anteriores deberán ser fundamentadas y acompañadas de verificadores (cuando el caso lo amerite) para la evaluación y aprobación del Director/a Regional. Tratándose de la causal b) "Tener el sustanciador/a designado/a, amistad íntima o enemistad manifiesta con miembros del Directorio del colaborador acreditado al que pertenece el proyecto en cuestión, o con el Director/a de dicho proyecto", en correo electrónico de rechazo de designación, será necesario que el/la profesional evidencie, clara y distintamente, de qué manera dicha amistad/enemistad se configura y se comprueba por medio de hechos externos.

De ser aceptada la recusación, se deberá designar a un nuevo sustanciador/a en el menor tiempo posible.

11.1.2 Etapa de Aceptación del Cargo e Investigación

La **resolución que instruye** el procedimiento sancionatorio deberá ser notificada, mediante la Oficina de Partes regional, a través de **carta certificada** (Anexo N°10) al representante legal del colaborador acreditado, enviada al **domicilio del colaborador acreditado en donde hubieran ocurrido los hechos que dan origen** al procedimiento sancionatorio, es decir, enviada al domicilio del proyecto, ello en virtud de lo señalado por el artículo 42° inciso 1° de la Ley N°21.302.

De forma **complementaria**, el sustanciador/a del procedimiento sancionatorio deberá enviar dicha resolución fundada a la dirección de **correo electrónico del proyecto, disponible en SIS, y a la del representante legal del colaborador acreditado al que pertenezca dicho proyecto**[15]. Asimismo, deberá solicitar en esa misma comunicación, que se señale un correo electrónico al cual enviar las notificaciones, en caso de que se trate de uno distinto, ello, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 42°, inciso final de la Ley N°21.302.

El funcionario/a sustanciador/a del procedimiento sancionatorio, luego de asumir su rol, deberá investigar los hechos asociados a la eventual comisión de la infracción que origina este procedimiento, ponderando las pruebas entregadas por el colaborador acreditado durante el proceso de fiscalización y, realizar toda otra diligencia que estime pertinente para el esclarecimiento de los hechos. Si así lo estimase necesario, podrá realizar visitas inspectivas al proyecto sujeto de investigación.

Concluida la investigación, y en virtud de los hechos recabados en ella, el sustanciador/a podrá proponer al Director/a Regional el sobreseimiento de la investigación, o bien, llevar a cabo la formulación de cargos en contra del colaborador acreditado.

El Sobreseimiento es una propuesta realizada por el sustanciador/a de un procedimiento sancionatorio al Director/a Regional, que se produce cuando durante la etapa de investigación no se constata la existencia de infracciones que, en virtud de la Ley, puedan ser merecedoras de una sanción. Es decir, la ausencia de una o varias causales que impidan de forma concluyente continuar con el procedimiento y posterior formulación de cargos en contra del colaborador acreditado. Para ello, el sustanciador/a deberá emitir un "Informe Final Sobreseimiento Procedimiento Sancionatorio" (Anexo N°12), en donde indicará expresamente, al Director/a Regional, las razones y circunstancias que determinaron la propuesta de sobreseer.

Esta propuesta, por ser resultado de la etapa de investigación, deberá elaborarse dentro del plazo de esta misma etapa.

El "Informe Final Sobreseimiento Procedimiento Sancionatorio", deberá ser enviado por el sustanciador/a al Director/a Regional por medio de un **memorándum reservado**. Deberá adjuntar a dicho memorándum un sobre cerrado que contenga el informe y los antecedentes que el sustanciador/a haya tenido a la vista para proponer el sobreseimiento de la investigación.

Por otro lado, en caso de que el sustanciador/a, durante la etapa de investigación, llegue al convencimiento de la comisión de una infracción de aquellas estipuladas en la Ley, que sea reprochable al colaborador acreditado, deberá llevar a cabo la **Formulación de Cargos** en su contra, completando el Anexo N°11 de estos Lineamientos. La Formulación de Cargos deberá señalar de forma detallada las infracciones cometidas por el colaborador acreditado en la ejecución del proyecto.

---

[15] Para conocer la dirección de correo electrónico del representante legal, el sustanciador/a deberá acceder a la información del proyecto, disponible en SIS, o confirmar dicho dato con el analista de gestión de colaboradores correspondiente a ese colaborador.

Se hace presente que, el sustanciador/a podrá considerar también cualquier otra infracción GRAVE o GRAVÍSIMA que no haya sido visualizada por el fiscalizador/a en su informe de fiscalización negativo, pero que, durante la investigación en curso, haya salido a la luz por las diligencias realizadas por el sustanciador/a o por un fiscalizador/a o supervisor/a que alerte la situación. **No se considerarán infracciones menos graves** para estos efectos, por cuanto éstas serán comunicadas a la jefatura de Unidad de Supervisión y Fiscalización para que puedan ser incorporadas en la próxima supervisión técnica o financiera y administrativa, según corresponda, y evaluado el levantamiento del hallazgo/observación y compromiso, si procede, en base a los antecedentes tenidos a la vista. Ello, dado que el Servicio brindará la posibilidad de subsanar dichas situaciones de menor complejidad, a través de la retroalimentación y asesoría adecuada.

Posteriormente, el sustanciador/a por medio de **correo electrónico, notificará la Formulación de Cargos, tanto al representante legal del colaborador acreditado, como al proyecto**[16] en donde hubieren ocurrido los hechos objeto de la eventual infracción que dio inicio al procedimiento sancionatorio. En dicho correo, el sustanciador/a deberá comunicar al colaborador acreditado que cuenta con un plazo de **10 días hábiles**, contados desde el día hábil siguiente de la fecha de la notificación[17], para presentar sus descargos. Deberá el sustanciador/a, solicitar que se haga acuso recibo de dicho correo electrónico. Sin embargo, se hace presente, que aun cuando no se cuente con la recepción conforme de la comunicación, se comenzará a contabilizar el plazo para la recepción de los descargos. Cabe destacar, que tal como aplica para todos los demás antecedentes y documentación tenida a la vista, deberá también agregarse una copia de la Formulación de Cargos al expediente del procedimiento sancionatorio.

Para la investigación de los hechos, la ponderación de pruebas, realización de cualquier otra diligencia y la formulación y notificación de cargos, el sustanciador/a del procedimiento sancionatorio tendrá con un **plazo máximo de 20 días hábiles**, contados desde la aceptación de la designación (fecha correo electrónico enviado al Director/a Regional).

Solo en casos calificados, y por resolución fundada del Director/a Regional competente, se podrá prorrogar dicho plazo hasta completar **30 días hábiles**. Para efectos de solicitar esta prórroga, y dentro de los 20 días hábiles mencionados en el párrafo precedente, el sustanciador/a deberá remitir un correo electrónico o memorándum dirigido al Director/a Regional, solicitando la extensión del plazo y exponiendo los motivos que dan origen a la solicitud. En caso de que el Director/a Regional apruebe dicha solicitud, esta aprobación se materializará mediante resolución exenta.

Es importante destacar que, mientras se encuentre en curso el desarrollo del procedimiento sancionatorio, y surja cualquier circunstancia o causa justificada que imposibilite al sustanciador/a continuar con la tramitación de éste por un determinado periodo, deberá poner en conocimiento al Director/a Regional de esta situación, quien deberá emitir una resolución que suspenda la investigación del procedimiento por el tiempo que dure la circunstancia o causa justificada. La resolución que suspenda el plazo de la investigación del procedimiento sancionatorio deberá ser notificada al colaborador acreditado por medio de correo electrónico.

11.1.3 Etapa de Descargos

El colaborador acreditado tendrá un plazo de **10 días hábiles**, contados desde el día siguiente hábil de la notificación por correo electrónico, para presentar sus descargos en la Dirección Regional que corresponda.

16 Dirección de correo electrónico que se encuentre disponible en SIS.

17 Fecha en que se envió el correo electrónico.

Los descargos deberán realizarse por escrito, adjuntando los antecedentes y todo otro medio de prueba que estime conveniente, presentándolos de forma material ante la Oficina de Partes regional y/o por correo electrónico dirigido a la misma, incluyendo, en este caso, copias digitales de los respaldos.

11.1.4 Etapa de Confección y Envío del Informe Final

Presentados los descargos por parte del colaborador acreditado, o bien, transcurrido el plazo sin que se hayan presentado, el sustanciador/a del procedimiento elaborará el "Informe Final Procedimiento Sancionatorio" (Anexo N°13). En dicho informe, procederá a evaluar (en caso de que existan), los descargos presentados por el colaborador acreditado.

Cuando el sustanciador/a, luego del análisis de los descargos, llegase al convencimiento de que no se cometieron infracciones por parte del colaborador acreditado, podrá proponer el sobreseimiento al Director/a Regional, por medio del "Informe Final Sobreseimiento Procedimiento Sancionatorio" (Anexo N°12).

Si, por el contrario, una vez analizados los descargos, el sustanciador/a aún sostuviera la existencia de la o las infracciones cometidas por el proyecto fiscalizado, propondrá al Director/a Regional una o más sanciones, de acuerdo a las infracciones cometidas, por medio del "Informe Final Procedimiento Sancionatorio" (Anexo N°13).

Se hace presente, que el sustanciador/a del procedimiento sancionatorio deberá consignar en el "Informe Final Procedimiento Sancionatorio", en virtud de las sanciones propuestas, **la atenuante del artículo N°43 de la Ley N°21.302,** y de igual forma, en caso de que corresponda, alguna de las **circunstancias agravantes del artículo N°44**, del mismo cuerpo legal, para consideración del Director/a Regional.

Habiendo sido redactado el "Informe Final Procedimiento Sancionatorio" (sea proponiendo el sobreseimiento o la aplicación de una o más sanciones), el sustanciador/a deberá foliar[18] cada una de las páginas del expediente del procedimiento sancionatorio, así como todo documento acompañado a la investigación y enviarlo al Director/a Regional, mediante **memorándum reservado**, incluyendo todos los antecedentes y documentos tenidos a la vista durante la tramitación del procedimiento. Esto deberá hacerse en sobre cerrado, con el objeto de guardar la confidencialidad del procedimiento y la imparcialidad del Director/a Regional a la hora de ponderar la propuesta del sustanciador/a para la determinación de una decisión final.

El plazo para la confección del "Informe Final Procedimiento Sancionatorio", y posterior envío al Director/a Regional es de **3 días hábiles**, contados desde la recepción de los descargos, o bien, transcurrido el plazo para presentarlos, sin que el colaborador acreditado lo haya hecho.

Cabe destacar, que **el sustanciador/a, una vez foliado el expediente, deberá digitalizar toda la documentación** que conste en la carpeta investigativa del procedimiento sancionatorio, ya que en caso de que el colaborador acreditado reclame por la imposición de una sanción, la región pueda fácilmente acceder a compartir toda la documentación atingente en base a la cual el Director/a Regional tomó la decisión. El expediente, tanto en papel como en su versión digital, deberá ser entregado por el sustanciador/a a la jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización para su resguardo.

[18] Se refiere a enumerar cada página de la carpeta investigativa que contenga la documentación y antecedentes recopilados durante el procedimiento sancionatorio, con el objetivo de no perder ni alterar lo que ella comprenda.

11.1.5 Etapa Resolución del Director/a Regional

Será al Director/a Regional a quien le corresponda, en mérito de los antecedentes tenidos a la vista, y por medio de una resolución fundada, aplicar la o las sanciones propuestas, o bien, sobreseer. Esto **lo hará considerando la eventual atenuante o agravantes que pueda(n) aplicarse al caso en concreto**. Tal como lo señala la Ley, y para efectos de aplicar una sanción, el Director/a Regional **podrá** considerar la atenuante, y en casos de existir agravantes, **deberá** considerarlas.

Los Directores/as Regionales deberán tomar esta decisión en un plazo máximo de **3 días hábiles**, contados desde la recepción del memorándum enviado por el sustanciador/a del procedimiento sancionatorio con su propuesta.

La prueba que se rinda, de acuerdo con el artículo 42° inciso 4° de la Ley N°21.302, será apreciada de acuerdo a las reglas de la sana crítica, y en el caso de aplicarse una o más sanciones, éstas deberán ser proporcionales a la infracción detectada, considerando las eventuales sanciones de que dé cuenta el Registro de Sanciones a Colaboradores Acreditados o el apartado que específicamente consigna las sanciones firmes en contra de colaboradores acreditados, ambos registros disponibles en la página del Servicio, el que deberá ser consultado previa elaboración del "Informe Final Procedimiento Sancionatorio" (Anexo N°13).

11.1.6 Etapa de Resolución Final

La resolución que sobresea deberá ser **notificada mediante carta certificada** al representante legal del colaborador acreditado, enviada al domicilio del proyecto donde hubieren ocurrido los hechos que dan origen al procedimiento sancionatorio, por **cuanto se trata de una resolución firme** no susceptible de ser reclamada.

Por otro lado, la resolución que aplique una o más sanciones, deberá ser **notificada, por el Director/a Regional, y mediante correo electrónico,** al representante legal del colaborador acreditado, y complementariamente, enviada por la Dirección Regional a través de carta certificada al domicilio del proyecto donde hubieren ocurrido los hechos que dan origen al procedimiento sancionatorio.

La resolución que aplique una o más sanciones, o bien, sobresea el procedimiento sancionatorio, deberá ser puesta en conocimiento, obligatoriamente (en su difusión), a las siguientes personas:

- Sustanciador/a designado/a;
- Jefatura de Departamento de Servicios y Prestaciones Regional;
- Jefatura Unidad de Supervisión y Fiscalización;
- Analista de Gestión y Evaluación de Colaboradores Regional;
- División de Supervisión, Evaluación y Gestión;
- Departamento de Acreditación y Gestión y Evaluación de Colaboradores;
- Jefatura Unidad de Fiscalización;
- Jefatura Unidad Convenios y Transferencias (en caso de tratarse de la aplicación de una sanción pecuniaria).

Para efectos de una eventual reclamación en virtud del artículo 45° de la Ley N°21.302, se entenderá notificada la resolución que aplica una o más sanciones, el día en que se envía el correo electrónico al representante legal del colaborador acreditado sujeto de sanción.

Transcurridos el plazo de **5 días hábiles**[19] con los que cuenta el colaborador acreditado para iniciar un Procedimiento de Reclamación, sin que se haya reclamado, de acuerdo al artículo 45° de la Ley N°21.302, se procederá, por parte del Director/a Regional a dictar la resolución exenta que da por firme la resolución anterior que aplica una o más sanciones.

La resolución que da por firme aquella resolución que aplicó una o más sanciones, corresponderá al acto administrativo que deberán emitir las Direcciones Regionales una vez transcurridos todos los plazos e instancias de apelación con que, por ley, cuentan los colaboradores acreditados, descritas tanto en el artículo 41°, como en el artículo 45° de la Ley N°21.302, cuando el colaborador acreditado no haya reclamado en el plazo definido para ello o cuando la Dirección Nacional haya denegado la reclamación del colaborador y este no apelara ante la Corte de Apelaciones.

Las resoluciones firmes que apliquen sanciones deberán notificarse por el Director/a Regional, mediante **carta certificada** al colaborador acreditado afectado y publicarse en el sitio web del Servicio, en el Registro de Sanciones a Colaboradores, dando cumplimiento a la obligación de transparencia activa de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, y en el Registro de Colaboradores Acreditados del artículo 27°, de la Ley N°21.302.

Asimismo, la resolución firme que aplique una o más sanciones, deberá ser puesta en conocimiento, obligatoriamente (en su difusión), de las siguientes personas:

- Sustanciador/a designado/a;
- Jefatura de Departamento de Servicios y Prestaciones Regional;
- Jefatura Unidad de Supervisión y Fiscalización;
- Analista de Gestión y Evaluación de Colaboradores Regional;
- División de Supervisión, Evaluación y Gestión;
- Departamento de Acreditación y Gestión de Colaboradores;
- Jefatura Unidad de Fiscalización;
- Jefatura Unidad Convenios y Transferencias (solo en casos de tratarse de la aplicación de una sanción pecuniaria).

Se hace presente que, habiendo el colaborador acreditado iniciado un Procedimiento de Reclamación dentro del plazo estipulado para ello, y el Director/a Nacional hubiera rechazado dicha reclamación, la resolución que declare firme una sanción deberá corresponder con lo resuelto por el Director/a Nacional. Si por el contrario, el Director/a Nacional acogiese la reclamación, la resolución que acoge será la resolución final de dicho procedimiento. De igual forma, de haber apelado el colaborado ante la Corte de Apelaciones, el dictamen de la Corte será la resolución final.

11.2 Consideraciones Generales para la Aplicación del Procedimiento Sancionatorio

11.2.1 Destino de los Antecedentes Contenidos en el Procedimiento Sancionatorio

Dictada la resolución que aplica una o más sanciones o sobresee un procedimiento sancionatorio, deberá el Director/a Regional, mediante **memorándum reservado** y en un sobre cerrado, enviar a la Unidad de Supervisión y Fiscalización Regional los antecedentes y documentos de la carpeta investigativa del Procedimiento Sancionatorio, así como el Informe Final que se haya

[19] Contados desde la notificación por correo electrónico al representante legal del colaborador acreditado.

confeccionado y una copia de la resolución que aplica una o más sanciones o sobresee. De igual manera, el sustanciador entregará el expediente digitalizado a la jefatura de la unidad.

El equipo de Supervisión y Fiscalización, con el objeto de resguardar la documentación y proporcionarla en caso de ser requerida por la Dirección Nacional o Tribunales de Justicia, deberá guardar dichos antecedentes, en papel y de manera digital, junto con las resoluciones que se dicten al efecto, para el caso en que el colaborador acreditado reclame el resultado del procedimiento.

11.2.2 Consideración de la Atenuante y Agravantes

En virtud de lo señalado por la Ley N°21.302, existen ciertas circunstancias que podrán atenuar o agravar la sanción de los colaboradores acreditados, pudiendo disminuirla o aumentarla, siendo susceptibles en este último caso, de la aplicación de una sanción más dura.

Será el Director/a Regional quien deberá evaluar las circunstancias ante la aplicación de una sanción, o bien, el sobreseimiento del procedimiento sancionatorio.

El artículo 43° de la Ley N°21.302, señala como circunstancia atenuante para efectos de la aplicación de una sanción por parte del Director/a Regional el hecho de que al colaborador acreditado no le haya sido impuesta una de las sanciones prevista en la ley, durante los últimos 5 años.

Por otro lado, el artículo 44° de la misma ley, señala como circunstancias agravantes, las siguientes:

a) El hecho de haberse vulnerado la vida e integridad física y psíquica de los niños, niñas o adolescentes sujetos de atención del Servicio.
b) El hecho de haberse obtenido beneficios económicos con motivo de la infracción.
c) El incumplimiento reiterado del convenio o de las instrucciones que dicte el Director/a Nacional del Servicio o un Director/a Regional, en virtud de las funciones establecidas en la Ley. Se entenderá que son reiteradas aquellas infracciones que en doce meses se repitan en dos o más ocasiones.

En caso de concurrir la agravante de la letra a), el Servicio deberá además denunciar tales hechos al Ministerio Público y/o al Tribunal competente y podrá hacerse parte o querellarse en los procesos judiciales que correspondan.

11.3 Infracciones Establecidas en la Ley

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 41°, de la Ley N°21.302, la tipificación de las infracciones será la siguiente:

11.3.1 Infracciones menos graves.

a) El incumplimiento de las obligaciones del convenio o de las instrucciones que dicte el Director/a Nacional del Servicio o un Director/a Regional, en virtud de las funciones establecidas en la letra c) del artículo 7°, y en la letra b) del artículo 8°, respectivamente, de la Ley N°21.302, siempre que al colaborador acreditado no le haya sido impuesta una de las sanciones previstas en dicha ley durante los últimos cinco años;

b) El incumplimiento de los deberes de actuación o de las líneas de acción señaladas en los incisos tercero, quinto y sexto del artículo 18° bis, en los artículos 20° y 21°, en los incisos quinto, sexto y séptimo del artículo 24° y en los incisos primero, segundo y tercero del artículo 25°, todos de la Ley N°21.302, siempre que al colaborador acreditado no le haya sido impuesta una de las sanciones previstas en esta ley durante los últimos cinco años;

c) El uso de información con una finalidad distinta de las funciones legales que les corresponda desempeñar, de conformidad con el inciso cuarto del artículo 31° y el inciso primero del artículo 33°, ambos de la Ley N°21.302;

d) La realización de funciones de evaluación respecto de otros colaboradores acreditados;

e) La obstaculización de visitas inspectivas por el Servicio según lo previsto en el artículo 39°, de la Ley N°21.302;

f) El incumplimiento de la obligación de entregar mensualmente la información desagregada prevista en el artículo 15° de la Ley N°20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados.

11.3.2 Infracciones graves.

a) La vulneración de la vida e integridad física y psíquica de los niños, niñas o adolescentes sujetos de atención del Servicio;

b) El hecho de haber obtenido beneficios económicos, directos o indirectos, por la comisión de las infracciones del literal anterior;

c) El incumplimiento reiterado de los deberes de actuación señalados en las letras a), b) y c) de las infracciones menos graves. Se entenderá que son reiteradas aquellas infracciones que se repitan en dos o más ocasiones en un período de doce meses;

d) Impedir la supervisión y fiscalización a que se refiere el artículo 40°, de la Ley N°21.302;

e) Adulterar cualquier documento exigido para obtener la acreditación o la información requerida por el artículo 15° de la Ley N°20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados;

f) La exigencia, por parte del colaborador acreditado, de cualquier contraprestación en dinero o especies para realizar las atenciones a que se refiere el artículo 12°, de la Ley N°20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados;

g) La omisión reiterada en el pago de las remuneraciones, cotizaciones previsionales y de salud de su personal;

h) Incumplir con lo dispuesto en el artículo 26° bis de la Ley N°20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados.

i) La presentación de informes falsos, o copiados de otros casos, ante el Servicio, los Tribunales de Justicia, o a los padres y/o madres, familiares o cuidadores de los niños, niñas y adolescentes.

11.3.3 Infracciones gravísimas.

Será considerada como infracción gravísima, la ocurrencia de los delitos señalados en el inciso tercero del artículo 35°, de la Ley N°21.302, cuando sean perpetrados por los responsables de los colaboradores acreditados, o sus directivos, administradores, personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión de éstos o los dependientes de tales entidades. Lo anterior, siempre que la comisión del delito fuere consecuencia del incumplimiento, por parte del colaborador acreditado, de los deberes de dirección y supervisión del modelo de prevención a que se hace referencia en el citado artículo.

11.4 Sanciones

La realización, por parte de los colaboradores acreditados, de alguna de las conductas que se indicaron en la tipificación de las *infracciones menos graves y graves*, serán sancionadas con *amonestación escrita (infracciones menos graves), multa (infracciones menos graves y graves), término anticipado (infracciones graves), inhabilitación temporal (infracciones graves) y término de acreditación (infracciones graves),* según corresponda.

La *infracción gravísima* se sancionará de la siguiente forma:

a) Multa equivalente desde el 30 hasta el 60% de los recursos que correspondan por concepto del aporte financiero promedio de los últimos tres meses. En caso de beneficio económico obtenido con ocasión de los hechos, su equivalente;
b) El término de la acreditación del colaborador, del modo fijado en el ordinal iv del inciso quinto del artículo 41°, de la Ley N°21.302.

Para el caso de *la infracción gravísima*, la persona jurídica será solidariamente responsable de los daños o perjuicios por los delitos o cuasidelitos de sus dependientes, sin perjuicio de las demás sanciones que le impongan las leyes.

12.PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

El artículo 45° de la Ley N°21.302, establece que el colaborador acreditado afectado por la aplicación de una de las sanciones indicadas en el artículo 41° del mismo cuerpo legal, podrá reclamar administrativamente ante el Director/a Nacional dentro del plazo de **5 días hábiles**, contados desde la notificación de la respectiva resolución.

Esta reclamación deberá hacerse, dentro del plazo definido precedentemente, mediante presentación escrita ante la Oficina de Partes de la Dirección Regional que corresponda al proyecto del colaborador acreditado, al que se le ha aplicado una sanción. A su vez, la Dirección Regional respectiva, deberá remitir la reclamación del colaborador acreditado, hecha ante su Oficina de Partes, al Director/a Nacional, por medio de un memorándum, y en un plazo máximo de **2 días hábiles**, contados desde la recepción de la reclamación en cuestión. De manera simultánea, la Dirección Regional pondrá en conocimiento del documento a la jefatura de la Unidad de Fiscalización. Por su parte, el equipo de fiscalización regional, así como el sustanciador/a que tramitó el procedimiento en cuestión, proporcionarán, en el menor plazo posible, toda la información que se les solicite para la emisión del pronunciamiento del Directora/a Nacional.

La Oficina de Partes Nacional deberá, a su vez,, remitir la Reclamación recibida a las siguientes personas:

- Director/a Nacional
- Jefe/a Gabinete Dirección Nacional
- Fiscal Nacional
- Jefatura Unidad de Fiscalización
- Jefatura Unidad Gestión y Evaluación de Colaboradores

El Director/a Nacional deberá emitir su pronunciamiento, mediante resolución exenta que, del mismo modo, será notificada al representante legal del colaborador acreditado. La resolución que apruebe o deniegue la reclamación deberá ser puesta en conocimiento, obligatoriamente (en su difusión), de las siguientes personas:

- Dirección Regional que corresponda;
- Jefatura de Unidad de Supervisión y Fiscalización;
- División de Supervisión, Evaluación y Gestión;
- Departamento de Acreditación y Gestión de Colaboradores;
- Jefatura Unidad de Fiscalización

La Oficina de Partes Nacional tendrá la responsabilidad de remitir por medio de carta certificada al domicilio del colaborador acreditado, a nombre del representante legal, la resolución que acoge o deniega la reclamación interpuesta. Para ello tendrán un plazo máximo de **3 días hábiles**. Esta constituirá la notificación formal al colaborador para efectos de una eventual reclamación ante la Corte de Apelaciones correspondiente.

De forma complementaria, el Departamento de Acreditación y Gestión de Colaboradores, específicamente la Unidad de Gestión y Evaluación de Colaboradores, deberá, en un plazo máximo **de 5 días hábiles** y mediante correo electrónico, notificar la resolución del Director/a Nacional que acepta o deniega la reclamación del colaborador, al correo electrónico del representante legal del colaborador acreditado, adjuntando la resolución en PDF, para su conocimiento y posteriores trámites.

En caso de que la resolución del Director/a Nacional deniegue la reclamación, el colaborador acreditado afectado, podrá reclamar, fundadamente, la ilegalidad de la misma, ante la Corte de Apelaciones correspondiente a su domicilio dentro del plazo de **10 días hábiles**, contados desde la notificación de la respectiva resolución. Para todos los efectos legales, y en virtud de lo señalado por el artículo 45° de la Ley N°21.302, el plazo anteriormente señalado se contará a partir del día hábil siguiente del envío de la resolución expedida por el Director/a Nacional por correo electrónico al representante legal del colaborador acreditado sancionado. Dicha reclamación tendrá efecto suspensivo.

Por su parte, la Corte de Apelaciones dará traslado de la reclamación al Servicio, notificándolo por cédula, mientras que este dispondrá del plazo de **10 días hábiles** para formular observaciones, contados desde que se notifique la reclamación interpuesta. Estas observaciones se harán por la Unidad Jurídica de cada una de las Direcciones Regionales.

Una vez presentadas las observaciones desde el Servicio a la Corte de Apelaciones o, en su defecto, habiéndose vencido el plazo del que dispone para formularlas, el tribunal ordenará traer los autos en relación y la causa se agregará, preferentemente, a la tabla de la audiencia más próxima, previo sorteo de la Sala. La Corte de Apelaciones podrá abrir un término probatorio, que

no podrá exceder de 7 días hábiles, y escuchar los alegatos de las partes. Posteriormente, la Corte de Apelaciones dictará sentencia dentro de un plazo de 15 días hábiles, la que será **inapelable**.

13. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El nivel central deberá hacer seguimiento y monitoreo de todos los aspectos del Proceso de Fiscalización y el Procedimiento Sancionatorio, por lo que se pedirá a las regiones, a través del Jefe/a de la Unidad de Supervisión y Fiscalización o quien éste designe, que informen de los procesos, a través de los anexos correspondientes. **La actualización del Anexo N°9 deberá efectuarse de manera permanente**, y su comunicación formal se llevará a cabo dentro de los primeros 3 días hábiles del mes, respecto del mes anterior.

En caso de emitirse, por parte de la Dirección Regional, resoluciones de aplicación de sanción o sobreseimiento o resoluciones firmes, se deberán informar tan pronto sea posible a la contraparte nacional de la Unidad de Fiscalización, de manera complementaria a la difusión que se haga desde la Oficina de Partes Regional.

13.1 Seguimiento y Monitoreo del Proceso de Fiscalización y Procedimiento Sancionatorio

El resultado de todas las fiscalizaciones, se consignará en el Anexo N°9 en **1 día hábil** desde la fecha de firma del Director/a Regional, y deberán además cargarse los documentos resultantes (informe de fiscalización, protocolo de visita inspectiva, correo de asignación de la fiscalización) en el repositorio digital dispuesto por la Unidad de Fiscalización para los equipos de fiscalización regional. Ello, sin perjuicio de la comunicación contemplada como parte del flujo del Informe de fiscalización, señalada en la "Fase de Validación Firmas y Distribución".

Asimismo, se registrará y **actualizará permanentemente el estado de los procedimientos sancionatorios** que se estén tramitando en la región (Anexo N°9), así como toda la documentación atingente (notificaciones, resoluciones, etc.).

Mensualmente, un miembro del equipo de fiscalización regional enviará, por correo electrónico, el Anexo N°9 con el detalle de los procesos y procedimientos sancionatorios ejecutados durante el mes y las actualizaciones de aquellos aún en curso. Este correo deberá dirigirse a la jefatura de la Unidad de Fiscalización, con copia (CC) al Jefe/a de la Unidad (de no ser la jefatura quien envíe) y a la contraparte nacional de la Unidad de Fiscalización asignada a la región.

Ante la duda o incertidumbre respecto de cualquier etapa del proceso de fiscalización o procedimiento sancionatorio, el equipo de la Dirección Nacional brindará soporte, traducido en acompañamiento continuo a los equipos regionales, pudiendo prestar asesoría en cualquier circunstancia que se requiera y que sea de competencia de esta unidad.
Cada región tendrá asignada una contraparte a nivel nacional a quien deberá dirigir sus dudas, preguntas o comentarios, de manera prioritaria, sin perjuicio de la facultad que tiene para contactar a cualquier miembro del equipo de fiscalización nacional en caso de requerirse.

13.2 Seguimiento y Monitoreo de la Aplicación de Sanciones

En caso de que una Dirección Regional aplique una sanción a un colaborador acreditado, será responsabilidad de la Dirección Regional hacerle seguimiento a dicha situación, con el objetivo de que el colaborador cumpla con las instrucciones señaladas y la sanción impuesta.

13.2.1 Respecto de las sanciones de tipo pecuniarias

La resolución que declare firme la aplicación de una multa deberá señalar lo siguiente:

- Cuenta corriente de la región en donde deberá depositar la multa.
- Monto en pesos de la multa impuesta.
- Plazo dentro del cual deberá dar cumplimiento a esta gestión. (Se sugiere un plazo no menor a 5 días hábiles ni mayor a 30).

El seguimiento para el pago de la multa impuesta deberá hacerlo directamente el Departamento de Administración y Soporte regional, a través de la Unidad de Gestión Financiera regional, quienes deberán recaudar lo señalado por la resolución exenta y luego depositarlo en la cuenta de la Dirección Nacional, desde donde se reintegrará el monto al Tesoro Nacional.

En caso de que, pasado el plazo para cumplir la sanción según lo establecido en la resolución, la Unidad de Gestión Financiera regional deberá enviar los antecedentes a la Unidad Jurídica regional para el inicio de un proceso de cobranza judicial. Dicha situación se comunicará tanto al colaborador como a Fiscalía de la Dirección Nacional y a la jefatura de la Unidad de Fiscalización.

Asimismo, el respaldo de los pagos efectuados por los colaboradores acreditados a las multas impuestas como resultado de la tramitación de un procedimiento sancionatorio, deberán ser comunicadas mediante correo electrónico a la jefatura de Unidad de Tesorería y a la jefatura de la Unidad de Fiscalización y contraparte nacional respectiva, junto con los documentos asociados, y estos a su vez, deberán ser cargados en el repositorio digital de la unidad.

13.2.2 Respecto de las sanciones que suponen acciones de reparación inmediata por parte del colaborador

En el caso de imponerse una amonestación escrita que implica la necesidad de realizar acciones correctivas en la ejecución del proyecto, **la resolución firme que imponga dicha sanción deberá contener el plazo en el cual se espera que estén reparadas y, además los verificadores específicos que deben enviar a la Dirección Regional para dar por subsanadas las situaciones por las cuales se aplicó la sanción.**

Será el fiscalizador/a que haya realizado el Informe de Fiscalización de resultado negativo que dio origen al procedimiento sancionatorio en donde se aplica la sanción, quien **deberá hacer seguimiento a las sanciones impuestas y alertar en caso de que no se hayan subsanado en tiempo y forma**. En caso de que, transcurrido el plazo para subsanar las infracciones detectadas por las cuales se ha sancionado, el colaborador acreditado no haya enviado los verificadores para dar por superadas las deficiencias del proyecto, el equipo técnico conformado por la jefatura de Unidad de Supervisión y Fiscalización, supervisor/a técnico, supervisor/a financiero y administrativo y fiscalizador/a, evaluará la decisión de iniciar una nueva fiscalización por alerta.

Respecto de la aplicación de ambos tipos de sanciones (amonestación escrita o multa), corresponderá cargar los verificadores de la subsanación respectiva en la carpeta del proyecto del repositorio digital. De manera simultánea, el fiscalizador/a que elaboró el informe de resultado negativo, enviará un memorándum al Director/a Regional comunicando el pago de la multa, una vez que la Unidad de Tesorería de la Dirección Nacional lo confirme; o la entrega de los verificadores solicitados para el caso de las amonestaciones aplicadas. Este memorándum deberá también considerar en su difusión a la jefatura de Unidad de Supervisión y Fiscalización y a los supervisores/as a cargo del proyecto.

SEGUNDO: APRUÉBESE el Plan Nacional de Fiscalización para el año 2023, cuyo texto es el siguiente:

Tal como el año anterior, el presente **Plan Nacional de Fiscalización** consigna las actividades y objetivos tanto para la Unidad de Fiscalización como para las Unidades de Supervisión y Fiscalización, especialmente los Fiscalizadores/as de las Direcciones regionales, quienes desempeñan la labor fiscalizadora.

En esta línea, el **Plan Nacional de Fiscalización,** contempla las siguientes actividades mínimas:

- Capacitaciones internas sobre lineamientos Proceso de Fiscalización y Procedimiento Sancionatorio 2023 (orientadas el equipo regional).
- Rendición de la información mensual, semestral y anual tanto del proceso de fiscalización como de los procedimientos sancionatorios que se lleven a cabo en cada región.

1. Objetivos Específicos Unidad de Fiscalización

La Unidad de Fiscalización deberá dar cumplimiento, en virtud de lo indicado en los lineamientos, a lo siguiente:

Objetivo	Actividad	Plazo	Medio de verificación
1. Velar por la correcta ejecución de los procesos de fiscalización y procedimientos sancionatorios ejecutados por las Direcciones Regionales respecto de los colaboradores acreditados, en base a los lineamientos 2023 de la Unidad de Fiscalización y a la normativa técnica, administrativa, legal y reglamentaria vigente.	**1.1** Capacitación a equipos regionales, respecto de los Lineamientos Proceso de Fiscalización y Procedimiento Sancionatorio 2023 y los cambios con respecto al año 2022.	Enero a marzo 2023	• Correo citación a la jornada informativa. • Lista de asistencia. • Material de apoyo. • Minuta de los temas tratados y preguntas realizadas. • Grabación de la reunión en caso de reunión virtual. • Al menos 2 fotografías de la instancia.
	1.2 Acompañamiento en capacitaciones de las Direcciones Regionales a colaboradores acreditados sobre proceso de fiscalización y procedimiento sancionatorio.	Enero a marzo 2023	• Correo citación a la jornada informativa. • Lista de asistencia. • Material de apoyo. • Minuta de los temas tratados y preguntas realizadas. • Grabación de la reunión en caso de reunión virtual. • Al menos 2 fotografías de la instancia.
	1.3 Control y monitoreo mensual documento "Ficha Registro	Al tercer día hábil de cada mes respecto	• Retroalimentación por correo electrónico a equipo

Objetivo	Actividad	Plazo	Medio de verificación
	Fiscalización - Proc Sancionatorio".	del mes anterior	de fiscalización regional.
	1.4 Actualización y gestión de la información necesaria de procesos de fiscalización y procedimientos sancionatorios para su publicación en el Registro de Colaboradores y Registro de Sanciones a Colaboradores en la web del Servicio.	Quincena de cada mes, respecto del mes anterior	• Correo electrónico mensual y planillas correspondientes a la Unidad de Gestión y Evaluación de Colaboradores y a la Unidad de Desarrollo de Sistemas.
	1.5 Retroalimentación Fiscalizaciones Regionales	Enero a Diciembre 2023. (Al menos 1 viaje a cada región, contemplando 1 jornada en oficina y 1 jornada en terreno)	• Programa de trabajo (objetivo, cronograma). • Material de apoyo. • Minuta de trabajo en la región.
2. Recopilar y analizar información relativa a los procesos de fiscalización y procedimientos sancionatorios, ejecutados por las Direcciones Regionales, que permitan actualizar, optimizar y mejorar las directrices de la Unidad de Fiscalización Nacional.	**2.1** Actualización de los Lineamientos Proceso de Fiscalización y Procedimiento Sancionatorio 2023, de acuerdo a lo remitido por cada Unidad de Supervisión y Fiscalización Regional[20].	Segundo Semestre	• Resolución exenta de Lineamientos Proceso de Fiscalización y Procedimiento Sancionatorio 2023 actualizados.
	2.2 Actualización y gestión de repositorio digital TEAMS que contenga los registros de los procesos de fiscalización y procedimientos sancionatorios llevados a cabo por las direcciones regionales y los medios de verificación asociados	Enero a Diciembre 2023	• Actualización mensual documento "Ficha Registro Fiscalización - Proc Sancionatorio". • Proceso Fiscalización 2023: correos electrónicos asignación de Fiscalización, Informes de

[20] Esto incluirá las eventuales Notas Técnicas que se hayan dictado hasta la fecha.

Objetivo	Actividad	Plazo	Medio de verificación
	a los mismos.		fiscalización, Protocolos Visitas Inspectivas. • Procedimientos Sancionatorios 2023: REX instruye procedimiento sancionatorio. Correo electrónico aceptación de designación sustanciador. Correo electrónico recusación de designación sustanciador (Cuando corresponda*). REX acepta recusación de designación sustanciador, dejándola sin efecto y designando nuevo sustanciador (Cuando corresponda*). Correo electrónico o memorándum solicitud prórroga investigación de los hechos (Cuando corresponda*). REX autoriza prórroga investigación de los hechos (Cuando corresponda*). REX aplica Sanción o Sobreseimiento. Reclamación del colaborador acreditado (Cuando corresponda*). REX acepta o deniega reclamación administrativa (Cuando corresponda*). REX declaración sanción firme. Copia depósito/transferencia electrónica pago multa pecuniaria

Objetivo	Actividad	Plazo	Medio de verificación
			(Cuando corresponda*). Copia verificador subsanación de infracción indicada en amonestación escrita (cuando corresponda*)

2. Objetivos Específicos Unidades de Supervisión y Fiscalización

Las Unidades de Supervisión y Fiscalización deberán dar cumplimiento a lo siguiente:

Objetivo	Actividad	Plazo	Medio de verificación
1. Velar por la correcta ejecución de los procesos de fiscalización de la región.	**1.1** Capacitación a los colaboradores acreditados con proyectos vigentes, respecto del proceso de fiscalización y procedimiento sancionatorio.	Al menos 1 capacitación semestral a cada colaborador acreditado con proyecto vigente.	• Correo citación a la jornada informativa. • Lista de asistencia. • Material de apoyo. • Minuta de los temas tratados y preguntas realizadas. • Grabación de la reunión en caso de reunión virtual. • Al menos 2 fotografías de la instancia.
2. Ejecutar los procesos de fiscalización asignados por la jefatura de Unidad de Supervisión y Fiscalización.	**2.1** Fiscalización a proyectos dependientes de colaboradores acreditados asignados, según las directrices de la Unidad de Fiscalización Nacional.	02 de enero al 30 de junio 2023 y 03 de julio al 29 de diciembre 2023	• Planillas "Registro de Fiscalización" mensual 2023. • Correos electrónicos asignación de Fiscalización • Informes de fiscalización con firmas. • Protocolo de Visita Inspectiva.
3. Mantener actualizado el repositorio digital dispuesto por la Unidad de Fiscalización.	**3.1** Actualización mensual "Ficha Registro Fiscalización - Proc Sancionatorio".	Al tercer día hábil de cada mes respecto del mes anterior.	• Correo electrónico mensual a la Unidad de Fiscalización Nacional. • Actualización mensual documento "Ficha Registro Fiscalización - Proc Sancionatorio".
	3.2 Actualización repositorio digital TEAMS que contenga los	Enero a Diciembre 2023	• Proceso Fiscalización 2023: correos electrónicos asignación de

Objetivo	Actividad	Plazo	Medio de verificación
	registros de los procesos de fiscalización y procedimientos sancionatorios llevados a cabo por la dirección regional y los medios de verificación asociados a los mismos.		Fiscalización, Informes de fiscalización, Protocolos Visitas Inspectivas. • Procedimientos Sancionatorios 2023: REX instruye procedimiento sancionatorio. Correo electrónico aceptación de designación sustanciador. Correo electrónico recusación de designación sustanciador (Cuando corresponda*). REX acepta recusación de designación sustanciador, dejándola sin efecto y designando nuevo sustanciador (Cuando corresponda*). Correo electrónico o memorándum solicitud prórroga investigación de los hechos (Cuando corresponda*). REX autoriza prórroga investigación de los hechos (Cuando corresponda*). REX aplica Sanción o Sobreseimiento. Reclamación del colaborador acreditado (Cuando corresponda*). REX acepta o deniega reclamación

Objetivo	Actividad	Plazo	Medio de verificación
			administrativa (Cuando corresponda*). REX declaración sanción firme. Copia depósito/transferencia electrónica pago multa pecuniaria (Cuando corresponda*). Copia verificador subsanación de infracción indicada en amonestación escrita (cuando corresponda*).

Sin perjuicio de lo anterior, las Direcciones Regionales podrán comprometer otras actividades adicionales a los objetivos específicos descritos precedentemente, según sus respectivos contextos y necesidades.

TERCERO: APRUÉBENSE los anexos que se acompañan a esta resolución, y que forman parte integrante de los "Lineamientos para la Ejecución del Proceso de Fiscalización 2023, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia".

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.

REPUBLICA DE CHILE
Directora Nacional (S)
Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

MAGDALENA ÁLVAREZ MARDONES

DIRECTORA NACIONAL (S)

SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

GBT/MMS/LCG/AMGV/CFM

Distribución

- Fiscalía.
- Unidad de Fiscalización.
- División de Supervisión, Evaluación y Gestión.
- Dirección Nacional.
- Direcciones Regionales.
- Oficina de Partes.