



2026

Encuentros Virtuales con Colaboradores Acreditados

Jornada 5

Fiscalización, Plan de Asesoría y Mejoramiento y Procedimiento Sancionatorio

División de Supervisión, Evaluación y Gestión
Departamento de Acreditación y Gestión de Colaboradores
Unidad de Gestión y Evaluación de Colaboradores





Contenido

Introducción	3
Antecedentes de la Jornada	4
Preguntas y respuestas	5
a. Sobre la Fiscalización	5
b. Plan de Asesoría y Mejoramiento	7
c. Sancionatorio	8



Introducción

La distribución actual de la oferta programática del Servicio evidencia que, actualmente, más de un 97% de los proyectos de protección especializada son ejecutados por Colaboradores Acreditados, instituciones de la sociedad civil e instituciones públicas que desarrollan iniciativas tendientes a resguardar la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados o en manifiesto riesgo de vulneración.

Dada esta realidad, dichas instituciones han alcanzado un rol fundamental en la implementación de las políticas públicas destinadas a la protección especializada de la niñez y adolescencia, acumulando experiencia técnica y práctica esencial para el perfeccionamiento constante del sistema de protección. Este nivel de especialización se refleja igualmente en el ámbito administrativo, donde las distintas instituciones han implementado medidas, tanto internas como colaborativas, dirigidas no solo a cumplir con las normativas del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, sino también a mejorar la calidad de la atención que brindan a los niños, niñas y adolescentes.

Por esta razón, la planificación estratégica del Servicio de Protección, correspondiente al período 2023-2027, ha establecido como objetivo central el fortalecimiento de un **modelo de gestión de colaboradores** que facilite la generación de una dinámica de trabajo y cooperación continua entre el Servicio y las instituciones de la red, con foco en la mejora continua.

Este modelo releva la importancia de la articulación del conjunto de Colaboradores Acreditados mediante la instalación de **mecanismos de participación** de funcionamiento permanente, que contribuyan a reducir las brechas que existen entre el diseño e implementación de procesos críticos que inciden en la adecuada ejecución de las ofertas programáticas de protección especializada a niños, niñas y adolescentes, así como también posicionar a los Colaboradores Acreditados como referentes técnicos relevantes para retroalimentar, generar propuestas y contribuir al mejoramiento continuo de las definiciones institucionales, los procesos, procedimientos y lineamientos técnicos del Servicio de Protección.

En este marco, durante el año 2026, se da continuidad a la iniciativa “**Encuentros Virtuales con Colaboradores Acreditados**”, la cual tiene como finalidad transferir transversalmente a los equipos centrales de los Colaboradores Acreditados (Representantes Legales, Directores Ejecutivos, Referentes Técnicos Nacionales y Referentes Financieros-Administrativos si corresponde) mediante enfoques participativos las directrices, lineamientos, ejes estratégicos y planes operativos de los diversos procesos técnicos, financieros y administrativos, vinculados a la ejecución de proyectos de protección especializada.



Antecedentes de la Jornada

Los Encuentros Virtuales son organizados por la Unidad de Gestión y Evaluación de Colaboradores y se desarrollan durante el primer semestre del año y están dirigidos a todas las instituciones de la red de Colaboradores Acreditados.

Para 2026, se han programado 9 jornadas de encuentros virtuales entre los meses de marzo a mayo, los que se desarrollarán de manera remota en las siguientes fechas:

Fecha		Tema
1	Martes 17/03	Procedimiento de Mantenimiento de requisitos de Acreditación para los Colaboradores Acreditados.
2	Martes 24/03	Procedimiento de Actualización de Antecedentes de Colaboradores Acreditados.
3	Martes 07/04	Supervisión Técnica
4	Martes 14/04	Supervisión Financiera y Administrativa
5	Martes 21/04	Fiscalización
6	Martes 28/04	Diseño y Evaluación de Programas
7	Martes 05/05	Asistencia Técnica
8	Martes 15/05	Transferencia Técnica
9	Martes 19/05	Convenios y Transferencias

Esta jornada cuenta con una primera parte expositiva, para pasar luego a una instancia de participación, en la cual el equipo expositor selecciona las preguntas más reiteradas para dar respuesta a ellas durante la jornada. Luego, se abre un espacio de preguntas con micrófono abierto para quienes estén interesados, las cuales también son abordadas en ese espacio.

La quinta sesión estuvo a cargo de la **Unidad de Fiscalización** y abordaron las temáticas relacionadas con la fiscalización, plan de asesoría y mejoramiento y procedimiento sancionatorio para el año 2026. Se desarrolló el 21 de abril entre las 10:00 y 12:00 horas y participaron 431 personas.

Dado el alto volumen de preguntas recibidas durante la sesión, la Unidad de Gestión y Evaluación de Colaboradores realiza una sistematización de éstas para que sean respondidas por el equipo a cargo de la jornada virtual, las cuales se exponen a continuación.



Preguntas y respuestas

A continuación, se expone el listado de preguntas realizadas durante la jornada virtual, las que fueron sistematizadas y respondidas por el equipo de profesionales a cargo de esta instancia.

Estas se ajustaron, resumieron y agruparon en temas para ser respondidas de la mejor forma posible.

a. Sobre la Fiscalización

¿Cuáles son los plazos del Servicio para los distintos procesos, y en especial el envío de resultados de las investigaciones y documentos asociados?

R: La totalidad de plazos de los procesos de fiscalización se encuentra detallada en los Lineamientos de Fiscalización, Resolución Exenta N°319 de fecha 31 de marzo de 2025. En el caso de la fiscalización, el proceso tiene una duración estándar estimada de 16 días hábiles. Sin embargo, este periodo no contempla eventuales plazos extraordinarios otorgados, por ejemplo: por motivos de ampliación de foco o solicitud de prórroga.

El plan de asesoría y mejoramiento, por su parte, considera 7 días hábiles para la evaluación del plan presentado, 5 días hábiles para evaluar la complementación del plan, y 7 días hábiles para la elaboración del Informe de Cierre, una vez terminada la ejecución.


Por último, el procedimiento sancionatorio considera un plazo de 20 días hábiles, prorrogables por 10 días hábiles más, para la investigación, además de plazos específicos para la formulación de cargos, elaboración del informe final, y resolución del procedimiento sancionatorio que corresponden, cada uno, a 5 días hábiles adicionales, mientras que, el informe en derecho cuenta con un plazo de 10 días hábiles para su elaboración.

Todo lo anterior, no considera los plazos de envío de las diferentes notificaciones por carta certificada, ni la presentación de descargos y reclamaciones del colaborador, o eventuales resoluciones de suspensión, prórroga, entre otras que, igualmente afectarían la duración total del procedimiento."

Existen instancias en las que llega el anexo 11B por correo electrónico, y días después llega a la oficina por carta certificada ¿Cuál es el plazo que corresponde entonces? ¿Se cuentan los 10 días hábiles desde la carta certificada?

R. El Anexo 11B corresponde a la solicitud de verificadores luego de la visita inspectiva de fiscalización, el que será enviado por correo electrónico al director del proyecto, con copia al representante legal del Colaborador. El plazo de respuesta será de 2 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la notificación del correo electrónico que es, según Lineamientos de Fiscalización, la modalidad oficial de envío del Anexo 11B.

¿Cómo es posible realizar una acción a subsanar hallazgos asociados a SIS, como por ejemplo retraso de ingreso de registro en SIS por sobre las 72hrs?



R: Respecto de atrasos en un registro, es importante considerar la ejecución de acciones de coordinación o planificación que permitan evitar futuros atrasos. Asimismo, tales gestiones pueden ser complementadas con documentación que dé cuenta de la efectividad de las modificaciones implementadas.

¿Cuál es el paso siguiente luego de la etapa de formulación de cargos de un informe de un sustanciador? ¿Puede solicitarse en el envío de informe con los verificadores?

R: Una vez formulados los cargos, el colaborador tendrá 10 días hábiles para presentar sus descargos. Luego de ello, el sustanciador analizará los descargos y elaborará el informe final con propuesta de sanción o absolución.

¿Se puede solicitar que se absuelva de una sanción?

R: En caso de la aplicación de una sanción, el colaborador podrá reclamar administrativamente al Director Nacional en un plazo de 5 días hábiles, contados desde el día hábil siguiente a la notificación de la sanción.

Habiendo sido rechazada la reclamación administrativa, el colaborador tendrá 10 días hábiles para reclamar judicialmente ante la Corte de Apelaciones de su domicilio.

Respecto a las notificaciones de retrotramiento de los procesos, ¿qué norma es la que lo rige y cuáles son los fundamentos de esta acción?

R: En caso de detectarse vicios en la tramitación de un procedimiento sancionatorio, la autoridad competente podrá retrotraer el procedimiento hasta la etapa que corresponda, según lo señalado en la Ley N°19.880. Se informará al colaborador acreditado de esta circunstancia.

¿Cuál es la coordinación entre la unidad de Fiscalización y la de Supervisión? ¿Se le informa al o la supervisora el cumplimiento de mejora, por parte de la Fiscalización?

R: Ambos equipos, de supervisión y fiscalización regional, forman parte de la Unidad de Supervisión y Fiscalización. Por tanto, la coordinación respecto de Planes de Asesoría y Mejoramiento, entre otros, está definida por la jefatura de la Unidad.



b. Plan de Asesoría y Mejoramiento

Respecto de los plazos del Plan de Mejora, ¿aplica para programas con Resolución de Urgencia?

R: El Plan de Asesoría y Mejoramiento, así como los plazos en este proceso contemplados aplica igualmente para todos los proyectos que hayan sido objeto de una fiscalización cuyo resultado sea negativo con opción a Plan, es decir, que no presente ninguna de las limitaciones definidas en los Lineamientos de Fiscalización.

Para efectos de estandarizar nuestros procesos internos ¿qué criterio recomienda el Servicio de Protección adoptar como regla general para el inicio del cómputo de los Planes de Asesoría y Mejoramiento (PAM) aprobados? Nos hemos encontrado con cartas de aprobación de PAM, donde señalan el inicio del proceso de ejecución en una fecha que discrepa con la notificación. Aquí tenemos que adecuarnos a lo definido en la carta, o es posible pedir rectificación de inicio de fecha de PAM.

R: La fecha de referencia para el cómputo del plazo de ejecución del Plan de Asesoría y Mejoramiento corresponde a la fecha de la carta de notificación del Anexo PA04, que aprueba el Plan. En caso de que el texto de dicha notificación no coincida con la fecha del cuerpo de la carta, se sugiere comunicarse con el fiscalizador a cargo del proceso, vía correo electrónico, a fin de informar la diferencia advertida y confirmar la fecha correcta para ambas partes.

¿Presentar un Plan de Mejora es un reconocimiento de incumplimiento para efectos de un futuro procedimiento sancionatorio? No queda claro cuál sería el procedimiento para reclamar sobre un informe de fiscalización negativo, no a través de verificadores, sino frente a la exigencia que el fiscalizador consideró en incumplimiento, cuando no es aplicable al programa.

R: El Plan de Asesoría y Mejoramiento, permitirá al colaborador que lo ejecute, subsanar los hechos constitutivos de incumplimiento constatados en la fiscalización. Siendo la ejecución del Plan igual o superior al 80% de cumplimiento de lo comprometido, no se instruirá un procedimiento sancionatorio respecto de esos hechos.

¿El Servicio tiene 5 días hábiles para responder a la presentación del PAM? ¿Qué pasa si no nos responden en ese plazo la propuesta presentada?

R: La propuesta de Plan de Asesoría y Mejoramiento será revisada en un plazo de 7 días hábiles, de acuerdo con lo señalado en la Resolución Exenta N°319/2025 (p.56). En caso de no haber tenido información al respecto, por parte del Servicio, una vez transcurrido este plazo, se sugiere comunicarse con el fiscalizador que ejecutó la fiscalización y plantear la consulta.

Si terminada la ejecución del plan de mejora, y enviados los verificadores al fiscalizador, no se recibe información del Servicio de Protección, ¿Se entiende por subsanadas las observaciones?

R: La ejecución del Plan de Asesoría y Mejoramiento se evalúa por medio del Informe de Cierre del Plan, Anexo PA06, en un plazo de 7 días hábiles. Si con posterioridad a este plazo, no se ha recibido comunicación por parte del Servicio, se sugiere contactar al fiscalizador a cargo del proceso.



c. Sancionatorio

Si tengo una fiscalización con sanción, ¿esta luego de un tiempo puede ser eliminada de la página del servicio?

R: El proceso de fiscalización solo puede culminar en un resultado positivo o negativo, correspondiendo a un proceso distinto al procedimiento sancionatorio. El procedimiento sancionatorio en cambio puede dar lugar al sobreseimiento, absolucón, o la aplicaci3n de una sanción de las contempladas en el artículo 41 de la Ley N°21.302.

Respecto de las sanciones, estas se encuentran publicadas en el sitio web del Servicio conforme al artículo 42 de la Ley N°21.302, que obliga a su publicaci3n. Adem3s, la Ley N°20.285 indica que son p3blicos todos los actos administrativos que afecten a terceros, siendo obligaci3n del Servicio disponer su acceso.

Así pues, las obligaciones de publicidad no permiten eliminar de la página web las sanciones impuestas a colaboradores acreditados."

¿Existe un número de sanciones que pudiesen llevar a la pérdida de la acreditaci3n? o no está normado?


R: No existe un número de sanciones en específico que implique automáticamente la pérdida de la acreditaci3n. Sin embargo, el artículo 41, de la Ley N°21.302 establece la sanción de Término de la acreditaci3n del colaborador en caso de la comisi3n de infracciones graves o gravísimas. Igualmente, el artículo 9 bis de la Ley N°20.032 señala que, el reconocimiento del colaborador acreditado podrá (facultativamente) revocarse cuando "el Servicio en más de una ocasi3n haya puesto término anticipado a un convenio respecto de un mismo colaborador acreditado.

¿Qué límites tiene el sustanciador respecto de la libertad de prueba?

R: La libertad de prueba contempla la realizaci3n de diligencias investigativas dentro de las facultades del sustanciador y del Servicio pudiendo considerarse, por ejemplo, la realizaci3n de entrevistas, solicitud de antecedentes al colaborador, a distintas unidades del Servicio y a terceros ajenos a este, así como la visita al proyecto, entre otros.

¿Si un proyecto AFT-PF se encuentra en proceso sancionatorio, ya asignaron la sustanciadora, cuanto tiempo tarda en solicitar al equipo la revisi3n de la documentaci3n solicitada en el plan complementario?

R: El plazo de investigaci3n del procedimiento sancionatorio es de 20 días hábiles, prorrogable por 10 días hábiles más. Durante este período, el sustanciador podrá solicitar antecedentes al colaborador. Cabe señalar que, esto no necesariamente ocurrirá dentro de los primeros días luego de haber aceptado el cargo dado que, el sustanciador deberá revisar la documentaci3n disponible a fin de planificar las diligencias investigativas que ejecutará y definir, por ejemplo, qué informaci3n requiere del colaborador.



En relación a los plazos asociados a los procesos sancionatorios, ¿los 10 días hábiles comienzan a regir después de la carta certificada no desde el correo? ¿Se entiende que el correo electrónico solo sería informativo?

R: Las notificaciones del procedimiento sancionatorio se harán mediante carta certificada dirigida al representante legal del colaborador, siendo la comunicación a través de correo electrónico, meramente informativa. Por este motivo, el plazo de descargos (10 días hábiles) se computará desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la carta certificada que remite la Formulación de Cargos.

Cabe señalar que, solo la resolución de instrucción del procedimiento será notificada al proyecto en donde ocurrieron los hechos que dieron lugar a la investigación, remitiéndose el resto de las notificaciones a la dirección del colaborador acreditado."

En la REX 319 se podría dar cuenta en detalle aspectos relevantes asociados al proceso sancionatorio, como, por ejemplo, la formalidad de notificación, el plazo para presentar descargos y reclamación, entre otros, ya que no se encuentra de esa forma.

R: Los Lineamientos de Fiscalización, aprobados mediante Resolución Exenta N°319/2025, contienen una sección en específico tanto para abordar los descargos como la reclamación. De ese modo, en el punto 9.5.1 Descargos del colaborador, p.69 y 70, se detalla toda la información relativa a esta presentación, indicándose en específico en el segundo párrafo: ""El colaborador acreditado tendrá un plazo de diez (10) días hábiles, para presentar sus descargos en la Dirección Regional que corresponda, los que deberán presentarse por escrito y en papel, o digitalmente, ante la Oficina de Partes de la Dirección Regional respectiva, a nombre del sustanciador del procedimiento sancionatorio. Será responsabilidad del colaborador asegurarse de que, si se envía mediante correo electrónico o de forma digital, los archivos sean accesibles y legibles.""

Asimismo, en la sección 9.8 Sexta etapa: Reclamación, p. 76 y 77 se encuentran descritos los procedimientos de reclamación administrativa y judicial, siendo los párrafos primero y segundo del punto 9.8.1 los que se refieren al plazo y modalidad de presentación de la reclamación administrativa: ""Contra la resolución que aplica sanción, el colaborador acreditado solo puede presentar el recurso administrativo especial de reclamación, del artículo 45, inciso primero, de la Ley N°21.302, que señala: "El colaborador acreditado afectado por la aplicación de una de las sanciones contenidas en el artículo 41 podrá reclamar administrativamente ante el Director Nacional dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contado desde la notificación de la respectiva resolución.""

El colaborador acreditado debe presentar el recurso de reclamación por escrito, vía Oficina de Partes de la región que dictó la resolución o a la Oficina de Partes Nacional, a nombre del Director Nacional, ya sea física o digitalmente.""

Cabe señalar que, la notificación de la formulación de cargos, así como la notificación de la aplicación de una sanción, señalan los plazos para los descargos y reclamación del colaborador. Dichos plazos también se encuentran disponibles en el artículo 42 de la Ley N°21.302.

En el caso de las multas, ¿quién debe oficiar a tesorería en ese caso?

R: La Unidad de Fiscalización se comunica directamente con la Tesorería General de la República en todo lo referente al cobro de multas aplicadas en procedimientos sancionatorios, de acuerdo con lo señalado en el Convenio de Colaboración, aprobado mediante Resolución Exenta N°849/2025. Una



vez pagada la multa, es el colaborador acreditado quién debe comunicarse con la TGR en caso de tener alguna solicitud.



**Servicio Nacional
de Protección
Especializada
a la Niñez y
Adolescencia**

**Ministerio de
Desarrollo Social
y Familia**