

REF.: APRUEBA MANUAL DEL SUSTANCIADOR EN EL MARCO DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO DE LA LEY N° 21.302, DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 01490/2025

SANTIAGO, viernes, 19 de diciembre de 2025

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 y modifica normas legales que indica; la ley N°20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados; en la ley N°21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia; en el decreto exento N°06, de 2024, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Subsecretaría de la Niñez, que nombró al suscrito como Director Nacional del Servicio de Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en el decreto supremo N°5, de 2021, que aprobó el reglamento que fija estándares para los programas del Servicio, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia - Subsecretaría de la Niñez; en las resoluciones N°36, de 2024, y N°8, de 2025, ambas de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, cuyo objeto es 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. Lo anterior, se debe realizar asegurando la provisión y ejecución de programas especializados para abordar casos de mediana y alta complejidad.
2. Que, es responsabilidad del Servicio asegurar el desarrollo de las líneas de acción y la disponibilidad de los programas diversificados y de calidad que deberán satisfacer las diferentes necesidades de intervención de cada niño, niña y adolescente, tales como el diagnóstico clínico especializado y seguimiento de su situación vital y condiciones de su entorno, el fortalecimiento familiar, la restitución del ejercicio de los derechos vulnerados y la reparación de las consecuencias provocadas por dichas vulneraciones, junto con la preparación para la vida independiente, según corresponda.
3. Que, el Servicio tiene por objeto "garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos". De acuerdo con lo establecido en el inciso 2° del artículo 2 de la ley N°21.302, esto se realiza "asegurando la provisión y ejecución de programas especializados para abordar casos de mediana y alta complejidad", y conforme al inciso 2° del artículo 18 de la citada ley, "El Servicio desarrollará su objeto a través de las siguientes líneas de acción: 1) Diagnóstico clínico especializado y seguimiento de casos, y pericia. 2) Intervenciones ambulatorias de reparación. 3) Fortalecimiento y vinculación. 4) Cuidado alternativo. 5) Adopción".
4. Que, los referidos programas especializados pueden ser ejecutados directamente por el Servicio, o a través de colaboradores acreditados, tal como señala el inciso 3° del artículo 2 bis de la ley N°21.302 que indica "bajo la responsabilidad del Director Nacional y de los respectivos directores regionales, el Servicio proveerá las prestaciones correspondientes, asegurando la oferta pública en todas las regiones del país, por sí o a través de terceros, en conformidad a esta ley y a lo dispuesto en la ley N°20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados".
5. Que, la ley N°21.302 estableció un procedimiento sancionatorio y sus sanciones, que tiene por objeto determinar responsabilidades de los colaboradores acreditados en la ejecución de los programas de

protección especializada del Servicio. En este contexto, el inciso primero del artículo 41 de la citada ley señaló que “La realización, por parte de los colaboradores acreditados, de alguna de las conductas que se indican a continuación serán sancionadas con amonestación escrita, multa, término anticipado, inhabilitación temporal y término de acreditación, según corresponda”.

6. Que, el artículo 6 de la citada ley N°21.302 contempla las funciones del Servicio, indicando en su literal h) lo siguiente: “Corresponderá al Servicio las siguientes funciones 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”.
7. Que, además el Director Nacional se encuentra facultado acorde con lo dispuesto en el artículo 7 letra d) de la ley N°21.302, para 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.
8. Que, a través de la resolución exenta N°319, de 2025, del Servicio, se aprobaron lineamientos de fiscalización, plan de asesoría y mejoramiento, y procedimiento sancionatorio correspondiente al año 2025, del Servicio, la cual regula estos tres temas. Tratándose del procedimiento sancionatorio, establece consideraciones generales, disposiciones sobre el expediente, las etapas del procedimiento y plazos, la resolución exenta que resuelve, reclamaciones administrativas y judiciales, entre otras.
9. Que, dentro de las distintas etapas del procedimiento sancionatorio, la segunda de ellas, relativa a la investigación, reviste vital importancia, dado que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 inciso 1° de la citada ley N°21.302 “El funcionario designado deberá investigar los hechos, ponderar las pruebas, formular cargos y disponer toda otra diligencia que dé curso al procedimiento”. Debido a lo anterior, se hace del todo necesario guiar y colaborar la función desarrollada por el sustanciador.
10. Que, en atención a lo antes señalado, la Unidad de Fiscalización de la División de Supervisión, Evaluación y Gestión de la Dirección Nacional, confeccionó un manual para el sustanciador, cuyo objeto es proporcionar una guía clara y detallada sobre la tramitación de los procedimientos sancionatorios, propendiendo a su especialización y autonomía a la hora de investigar, evaluar, y proponer al director regional el sobreseimiento, o la aplicación de una o más sanciones.
11. Que, en mérito de lo antes expuesto, procede dictar el presente acto administrativo, que apruebe el manual antes mencionado.

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBASE el Manual del Sustanciador en el marco del procedimiento sancionatorio contemplado en la ley N°21.302, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, cuyo texto es el siguiente:

MANUAL DEL SUSTANCIADOR

1. PROPÓSITO DEL MANUAL.....	Página 4
2. ALCANCE.....	Página 4
3. CÓMO USAR ESTE MANUAL.....	Página 4
4. PRINCIPIOS ESENCIALES DEL PROCEDIMIENTO.....	Página 5
5. ¿QUÉ ES UN PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO?.....	Página 5
5.1. Procedimiento administrativo sancionador.....	Página 5
5.2. Responsabilidad administrativa del Colaborador Acreditado por los hechos acontecidos.....	Página 5
5.3. ¿Por qué se inicia un procedimiento sancionatorio?.....	Página 5
5.4. Informe de Fiscalización.....	Página 6
5.5. Plan de Asesoría y Mejoramiento.....	Página 6
5.6. Sancionatorio directo.....	Página 6
5.7. Preguntas frecuentes.....	Página 7

6. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO	Página 7
6.1 Consideraciones generales del procedimiento	Página 7
6.2 El expediente	Página 7
6.3 Preguntas frecuentes	Página 8
7. EL SUSTANCIADOR	Página 8
7.1 Aceptación del cargo	Página 8
7.2 Preguntas frecuentes	Página 9
8. LA INVESTIGACIÓN	Página 9
8.1 ¿Cómo investigar?	Página 10
8.2 ¿Cómo comunicarse con el colaborador?	Página 10
8.3 ¿Qué pasa si en mi investigación descubro una situación grave no considerada en la instrucción del Procedimiento sancionatorio?	Página 10
8.4 Suspensión del plazo de investigación	Página 10
8.5 Circunstancias especiales	Página 10
8.6 Resultados de la investigación	Página 10
8.7 Sobreseimiento	Página 11
8.8 Preguntas frecuentes	Página 11
9. FORMULACIÓN DE CARGOS	Página 11
9.1 Infracciones	Página 11
9.2 Preguntas frecuentes	Página 12
10. DESCARGOS DEL COLABORADOR ACREDITADO	Página 12
10.1 Preguntas frecuentes	Página 13
11. INFORME FINAL	Página 13
11.1 Absolución	Página 13
11.2 Aplicación de la sanción al colaborador acreditado	Página 13
11.3 ¿Qué sanción propongo?	Página 14
11.4 Agravantes, atenuantes y reiteración de infracciones	Página 14
11.5 Sanciones	Página 15
11.5.1 Amonestación Escrita	Página 15
11.5.2 Multa	Página 15
11.5.3 Término anticipado y unilateral del convenio respectivo	Página 15
11.5.4 Inhabilitación temporal del colaborador	Página 15
11.5.5 Término de la acreditación del colaborador	Página 16
11.5.6 Preguntas frecuentes	Página 16
12. ESCENARIOS POSTERIORES A LA ENTREGA DEL INFORME FINAL	Página 16
12.1 Resolución del Director o Directora Regional	Página 16
12.2 Reapertura del procedimiento	Página 16
12.3 Recursos de Reclamación	Página 16
13. GLOSARIO	Página 16
14. CASO DE EJEMPLO	Página 18
14.1 Caso: Origen	Página 18
14.2 Aceptación del cargo	Página 18
14.3 Investigación	Página 18
14.4 Otros hechos	Página 18
14.5 Sobreseimiento (versión 1 del caso)	Página 18
14.6 Formulación de cargos (versión 2 del caso)	Página 18
14.7 Descargos del colaborador acreditado	Página 20
14.7.1 Aplicar sanción al colaborador acreditado	Página 22
15. LISTA RESUMEN	Página 24
16. ARTÍCULOS ESENCIALES DE LA LEY N°21.302	Página 24

1. PROPÓSITO DEL MANUAL

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (en adelante, el "Servicio"), tiene dentro de sus funciones la de investigar las presuntas infracciones cometidas por colaboradores acreditados en la ejecución de los programas de protección especializada, lo cual se lleva a cabo mediante procedimientos sancionatorios, que se encuentran regulados en la ley N°21.302, Párrafo 7° "De las sanciones y del procedimiento sancionatorio".

Conforme a ello, el presente documento tiene por objetivo guiar y colaborar con la labor del sustanciador, en la tramitación del procedimiento sancionatorio, debiendo utilizarse como complemento de la resolución exenta N°319, de fecha 31 de marzo de 2025, que aprobó los Lineamientos de Fiscalización, Plan de Asesoría y Mejoramiento y Procedimiento Sancionatorio 2025, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y Anexos que indica, de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, o el documento que lo modifique y/o reemplace.

En este sentido, el propósito primordial de este manual es proporcionar una guía clara y detallada para los sustanciadores en la tramitación de éstos, propendiendo a su especialización y autonomía a la hora de investigar, evaluar y proponer a el/la Directora/a Regional el sobreseimiento o la aplicación de una sanción.

Por tanto, dentro de los fines de este manual, se comprenden los siguientes:

1. **Estandarizar el proceso:** Asegurar que todos los procedimientos sancionatorios se realicen de manera uniforme y conforme a las normativas establecidas.
2. **Apoyar a los sustanciadores:** Brindar herramientas y recursos que faciliten la labor de los sustanciadores, incluyendo guías de acciones, casos de ejemplo y respuestas a preguntas frecuentes.
3. **Garantizar la transparencia:** Promover la transparencia y el debido proceso en la investigación de presuntas infracciones cometidas por los colaboradores acreditados.
4. **Equidad:** Generar criterios comunes a la hora de evaluar y ponderar las circunstancias, propiciando respuestas uniformes de parte de todas las regiones y aplicación de la norma de forma igualitaria, ante las mismas conductas.

2. ALCANCE

Este manual tiene como sujetos activos a la División de Supervisión, Evaluación y Gestión, Departamento de Supervisión y Fiscalización Nacional y todo aquel que sea designado como sustanciador o sustanciadora de un procedimiento sancionatorio de acuerdo al artículo 42 de la ley N°21.302.

3. CÓMO USAR ESTE MANUAL

Este manual comprende los conocimientos básicos necesarios para realizar la labor de sustanciador de un procedimiento sancionatorio instruido contra un colaborador acreditado, refiriendo la normativa, acciones y definiciones. Comprende también casos de ejemplo, resolución de preguntas frecuentes y solución de problemáticas típicas a las cuáles podrán verse enfrentados quienes sean designados como sustanciadores de un procedimiento sancionatorio administrativo del Servicio.

En primer lugar, se señalan las definiciones esenciales para el entendimiento del proceso, se avanza en el procedimiento por etapas, detallando las tareas, acciones y posibles problemas que pueden surgir durante su tramitación.

El manual se estructurará de la siguiente manera:

1. **Definiciones esenciales:** Se comenzará con una sección que proporciona las definiciones clave necesarias para comprender el proceso sancionatorio.
2. **Procedimiento por etapas:** El manual está estructurado para guiar a los sustanciadores a través de las distintas etapas del procedimiento sancionatorio. En cada etapa se exponen las principales:
 - **Tareas**
 - **Acciones**
 - **Preguntas frecuentes**
 - **Caso de ejemplo**

Todas las referencias que se efectúen a **Anexos**, se entienden realizadas a los Anexos de los Lineamientos de Fiscalización, Plan de Asesoría y Mejoramiento y Procedimiento Sancionatorio contenidos en la resolución exenta N°319, de 2025, del Servicio, o bien al documento que lo modifique y/o reemplace.

Preguntas frecuentes

- Al final de cada capítulo, estarán marcadas las casillas con preguntas frecuentes sobre el tema.

Caso de ejemplo

- Durante el texto, encontrará casillas que indiquen que hay un caso de ejemplo que aplique al tema.
- El **caso** considerará diversas hipótesis y dificultades que puedan surgir en su tramitación.

4. PRINCIPIOS ESENCIALES DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se rige por diversos principios, los cuales se pueden encontrar completos en los Lineamientos de Fiscalización, Plan de Asesoría y Mejoramiento y Procedimiento Sancionatorio 2025.

A continuación, exponemos los más importantes:

- a. **Principio de celeridad:** El procedimiento se impulsará de oficio por el Servicio en todos sus trámites. Además, las y los funcionarios del Servicio deberán actuar por propia iniciativa en la iniciación del procedimiento de que se trate y en su prosecución, haciendo expeditos los trámites que debe cumplir el expediente y removiendo todo obstáculo que pudiera afectar a su pronta y debida decisión.
- b. **Principio de imparcialidad:** La Administración debe actuar con objetividad y respetar el principio de probidad consagrado en la legislación, tanto en la tramitación del procedimiento como en las decisiones que adopte.
- c. **Principio de escrituración:** Los actos administrativos que sean parte de la fiscalización y el procedimiento sancionatorio se expresarán por escrito a través de medios electrónicos y/o en formato papel.
- d. **Principio de coherencia:** El principio de coherencia asegura que el procedimiento sancionatorio sea consistente y lógico desde el principio hasta el final. Esto significa que no se puede investigar ni sancionar a un colaborador por hechos que no hayan sido claramente especificados en la resolución de instrucción del procedimiento o en la formulación de cargos.
- e. **Principio de inocencia:** el colaborador acreditado no se presume culpable mientras no se establezca legalmente su responsabilidad respecto a la comisión de una o alguna infracción de las establecidas en el artículo 41 de la ley N°21.302. Este principio garantiza que el colaborador acreditado no será tratado como culpable ni sancionado (en virtud del artículo 42 de este mismo cuerpo normativo) sin una previa actividad investigativa y probatoria que demuestre su culpabilidad y responsabilidad en los hechos que se le imputan.

5. ¿QUÉ ES UN PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO?

El procedimiento sancionatorio se encuentra normado en el **artículo 42 de la ley N°21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia**, y se define como un procedimiento administrativo, mediante el cual el Servicio ejerce su potestad sancionadora.

Su objeto es determinar si la conducta (de acción u omisión) ejecutada por un colaborador acreditado, en la ejecución de alguno de los programas de protección especializada, constituye una infracción de acuerdo con el catálogo del artículo 41, incisos segundo, tercero, séptimo y octavo de la ley N°21.302, y en los artículos 13 y 14, incisos tercero y cuarto de la ley N°20.032, y la aplicación de una sanción, si corresponde.

Importante: El procedimiento sancionatorio se tramita respecto del **colaborador acreditado y no de un proyecto en particular**, por lo cual puede ejercerse respecto de hechos que se hayan ejecutado en uno o más proyectos de un mismo colaborador e incluso, en proyectos ya cerrados. Asimismo, un procedimiento sancionatorio puede versar sobre materias técnicas y/o administrativas financieras, sin necesidad de abocarse a una sola área.

5.1 Procedimiento administrativo sancionador

El procedimiento administrativo sancionador, es la forma que tiene el Estado de ejercer su facultad de penar una infracción a la norma administrativa, cometida por una persona natural o jurídica. Hay diversas temáticas en las que se ejerce, como, por ejemplo, en casos de medio ambiente, aduanas, educación o del trabajo.

5.2 Responsabilidad administrativa del Colaborador Acreditado por los hechos acontecidos.

La responsabilidad administrativa del colaborador acreditado dice relación, en este tipo de procedimientos, con la comisión de uno o más hechos que constituyan una o más infracciones a la norma administrativa, diversa a la responsabilidad civil o penal o incluso personal, de quienes trabajan en dicho colaborador.

Así, se debe siempre dilucidar si el o los hechos cometidos, configuran o no una o más conductas de las establecidas en el artículo 41 de la ley N°21.302 y son, además, reprochables al colaborador acreditado. Lo anterior, resulta de especial importancia debido a que se debe distinguir la responsabilidad personal de quienes cometen las conductas, con la responsabilidad que le cabe al colaborador por esos actos, la que, para efectos de los procedimientos sancionatorios y su persecución, solo es de carácter administrativo.

Un ejemplo de ello podría ser la emisión de informes falsos de diagnóstico de NNA. Esta conducta constituye una infracción administrativa cometida por el colaborador acreditado, del artículo 41, inciso tercero, letra i) de la ley N°21.302, que indica "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*". Lo anterior, siempre que se logre demostrar que el colaborador acreditado no cumplió con todos los protocolos, mecanismos y normativa asociada a la contratación, inducción, evaluación y capacitación de ese profesional que emitió los informes falsos.

De este mismo hecho, puede también emanar responsabilidad penal, ya que la conducta por ser constitutiva del delito de *falsificación de instrumento privado*, del artículo 197 del Código Penal. Además, puede derivar en responsabilidad civil del colaborador acreditado para con el NNA y su familia, si por ese informe falso se realiza una intervención errónea al NNA o el Tribunal decreta alguna medida que no se condice con el estado del NNA, lo que eventualmente podrá ser resarcido a través de una indemnización de perjuicios.

Sin perjuicio de lo anterior, **para los efectos del procedimiento sancionatorio, es la responsabilidad administrativa del colaborador la que se persigue**, cuyas conductas deben estar representadas en las infracciones que la ley misma señala, y no en otros hechos o supuestos.

5.3 ¿Por qué se inicia un procedimiento sancionatorio?

El procedimiento sancionatorio se iniciará cuando exista la sospecha o indicios de que el colaborador acreditado durante la ejecución de los programas de protección especializada (aun cuando no se encuentre vigente el convenio) haya realizado alguna de las conductas establecidas por el artículo 41 de la ley N°21.302. En este sentido, el artículo 42 del mismo cuerpo legal estatuye que **"al detectarse una posible infracción"** por parte de un colaborador acreditado, el/la Director/a Regional ordenará la instrucción de un procedimiento sancionatorio.

La resolución que instruye el procedimiento deberá adjuntar todos los antecedentes y, señalar los hechos en base a los cuales se inicia el

sancionatorio, lo que se puede encontrar dentro de los considerandos del acto administrativo.

A continuación, se detallan algunas situaciones en donde esto pueda producirse:

- i. Tras la emisión de un Informe de Fiscalización Negativo que constate uno o más hechos constitutivos de incumplimientos que correspondan al área financiera y/o administrativa, o puedan ser situaciones eventualmente constitutivas de vulneraciones a la vida e integridad física o psíquica de niños, niñas y adolescentes y sus familias, sujetos de atención del Servicio; o conductas que, eventualmente, puedan constituir infracciones graves del art. 41, inciso tercero, letras a) b), d), e), f) e i).
- ii. Tras la emisión de un Informe de Fiscalización Negativo, cuando el colaborador cuente con la opción de presentar un Plan de Asesoría y Mejoramiento, pero, por cierre inminente del proyecto [1], no exista plazo suficiente para presentar un Plan y/o desarrollar las demás acciones contempladas en el proceso.
- iii. Tras la emisión de un Informe de Fiscalización Negativo, en cuanto este cumpla los requisitos para presentar un Plan de Asesoría y Mejoramiento y, el colaborador acreditado no lo haya presentado en plazo;
- iv. Cuando se rechace el Plan de Asesoría y Mejoramiento presentado por el colaborador, por no contener los requisitos mínimos para su ejecución; o en el caso que se haya solicitado su complementación, esta no se haya remitido en plazo o no responda a lo requerido, por lo que se rechaza.
- v. Cuando no se haya cumplido satisfactoriamente el Plan de Asesoría y Mejoramiento, es decir, que su cumplimiento esté bajo un 80%;
- vi. Directamente por orden del/la Director/a Regional ante la sospecha de una posible infracción.

Caso de ejemplo: Ver Capítulo 13, INICIO DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

5.4 Informe de Fiscalización

El Informe de Fiscalización es el documento que se emite con posterioridad a la realización de un proceso de fiscalización que incluirá, dentro de sus documentos, el Acta de Visita Inspectiva (sea esta presencial o remota).

Este informe podrá tener un resultado positivo o negativo, dependiendo de si el fiscalizador ha constatado (o no) la existencia de hechos constitutivos de incumplimiento a la normativa por parte del colaborador acreditado, en la ejecución de su proyecto.

En el caso del informe de fiscalización positivo, esto da cuenta de que, en la ejecución del programa de protección especializada, el proyecto no ha incurrido en hechos constitutivos de incumplimiento que sea necesario destacar. Si el informe es positivo, no se iniciará un procedimiento sancionatorio.

Por otro lado, el informe de fiscalización tendrá resultado negativo cuando se **constaten hechos constitutivos de incumplimientos normativos en la ejecución del proyecto fiscalizado**.

Un **hecho constitutivo de incumplimiento es la inobservancia del proyecto a una obligación legal, administrativa, reglamentaria, técnica o financiera administrativa de las que rigen la ejecución de los programas de protección especializada**. Es una falta en la ejecución del proyecto por parte del colaborador acreditado que puede (esto se verá en el procedimiento sancionatorio) ser aparejado a una infracción de aquellas que señala la ley, consta en la Tabla IX. del Anexo F17 Informe de fiscalización técnica o Tabla VI. del Anexo F18 del Informe de fiscalización financiera, y es de responsabilidad del colaborador acreditado.

Un informe negativo de fiscalización que no cumpla con los requisitos para optar a un Plan de Asesoría y Mejoramiento, según lo definido en los Lineamientos de Fiscalización vigentes, dará lugar a la instrucción de un procedimiento sancionatorio de forma inmediata.

5.5 Plan de Asesoría y Mejoramiento

El **Plan de Asesoría y Mejoramiento**, es el proceso comprendido por un conjunto de acciones y metas presentadas por el colaborador acreditado, respecto de un proyecto sobre el que se haya emitido un Informe de Fiscalización Negativo, para que, dentro de un plazo determinado, el proyecto cumpla satisfactoriamente con la normativa y subsane los hechos constitutivos de incumplimientos levantados.

Una vez notificado el Informe de Fiscalización Negativo y en los casos en que cumplan los requisitos para optar a un Plan, el colaborador acreditado tendrá un plazo de **15 días hábiles** para presentar un **Plan de Asesoría y Mejoramiento ante la Dirección Regional correspondiente**. Si este Plan no cumple con los **requisitos mínimos**[2] para lograr sus objetivos, podrá ser rechazado, de plano, por el Servicio.

De igual manera, si se ha solicitado por parte del Servicio alguna modificación o complementación al Plan y el colaborador acreditado no envió las modificaciones o lo hizo fuera de plazo, el Plan de Asesoría y Mejoramiento **se rechazará y se iniciará a un procedimiento sancionatorio**.

Vencido el plazo sin que se haya presentado el Plan de Asesoría y Mejoramiento por parte del colaborador acreditado, se tendrá por no presentado y **se iniciará un procedimiento sancionatorio sin más dilación**, cuyo antecedente será el Informe de Fiscalización Negativo.

Ante el **cumplimiento insuficiente** del Plan de Asesoría y Mejoramiento, esto es, que el proyecto ejecutante no logre cumplir los objetivos definidos y se asigne un porcentaje de cumplimiento **inferior al 80%**, manteniendo la situación de riesgo y deficiente calidad de atención a los niños, niñas y/o adolescentes, se instruirá un procedimiento sancionatorio por aquellos **incumplimientos subsistentes**. Los incumplimientos constan en la Tabla IV. del Anexo PA06, Informe de Cierre.

5.6 Sancionatorio directo

El procedimiento sancionatorio directo se inicia ante la sospecha de la comisión de una infracción por parte del colaborador acreditado, sin que medie un Informe de Fiscalización o un Plan de Asesoría y Mejoramiento insuficiente. La resolución exenta que instruya el inicio de este procedimiento indicará los hechos a investigar e incorporará como antecedentes lo que se tuvieron a la vista a la hora de iniciarlo. Estos últimos serán notificados junto con la resolución de instrucción tanto al sustanciador como al colaborador acreditado respectivo.

La resolución que instruye el procedimiento sancionatorio directo expone, por regla general, los antecedentes en el considerando 7º en adelante.

5.7 Preguntas frecuentes

- **Me acaban de nombrar sustanciador en un sancionatorio respecto de un proyecto que acaba de cerrar ¿Qué hago?**
 - Se debe realizar el procedimiento sancionatorio de igual manera, ya que el procedimiento busca investigar la comisión de infracciones ocurridas en el proyecto de las cuales el colaborador acreditado pudiera ser responsable. No se lleva en contra de un proyecto.
- **Los hechos por los que se inició el sancionatorio, me parecen que pueden constituir un delito ¿Debo recusarme y decir que esto debe verlo el Ministerio Público y no un sustanciador?**
 - No, se debe seguir la investigación para despejar si existe responsabilidad administrativa del colaborador en los hechos. Se refieren a diversas responsabilidades: administrativa y penal. Las investigaciones pueden llevarse de manera paralela y concluir de formas distintas.
 - De todas maneras, si no se ha hecho la denuncia al Ministerio Público por estos hechos, el sustanciador deberá realizarla.
- **¿A qué dirección deberá notificarse la instrucción del procedimiento sancionatorio contra un proyecto cerrado si la ley N°21.302, en su artículo 42, señala: “deberá notificarse por carta certificada al representante legal del colaborador acreditado, enviada al domicilio del colaborador acreditado donde hubieren ocurrido los hechos”?**
 - La notificación de la resolución que instruye el procedimiento sancionatorio debe efectuarse en el domicilio donde hubieren ocurrido los hechos, es decir, en el proyecto. Todas las otras notificaciones deben practicarse en la dirección de la sede central del colaborador acreditado, que se encuentre publicada en el sitio web del Servicio.

6. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

El procedimiento sancionatorio contempla **siete etapas**:

1. Instrucción del procedimiento, designación del sustanciador y aceptación del cargo
2. Investigación
3. Formulación de cargos
4. Informe Final
5. Resolución del Director o Directora Regional
6. Reclamación
7. Cumplimiento

El sustanciador participa en la tramitación de las etapas que van desde la investigación hasta el informe final. Posteriormente, se explicará cada una de estas etapas en detalle.



6.1 Consideraciones generales del procedimiento

Los **plazos** en el procedimiento sancionatorio son de **días hábiles administrativos**, esto es, de lunes a viernes, excluyendo feriados y festivos.

Los **recursos o incidentes** (alegaciones) interpuestos por el colaborador acreditado durante la tramitación del procedimiento sancionatorio deberán ser resueltos por el/la Director/a Regional, a través de una resolución exenta y no suspenden la tramitación del procedimiento. En los casos en que, en subsidio se presente un recurso jerárquico, deberá necesariamente enviarse a la Dirección Nacional para el pronunciamiento del Director Nacional, lo que tampoco suspende la tramitación del procedimiento.

La **resolución de instrucción** será notificada por carta certificada enviada al domicilio del **proyecto** donde hubiesen ocurrido los hechos o, en el caso de que el sancionatorio se realice al colaborador acreditado en su totalidad, a su domicilio central. En los casos en que los hechos hubieran sucedido en un proyecto que se encuentra cerrado, de igual modo deberán enviarse las notificaciones a la sede central del colaborador. El resto de las **resoluciones o actuaciones** serán notificadas por carta certificada enviada al domicilio que el colaborador acreditado señale ante el Servicio, para cuyo efecto se deberá consultar con la Unidad de Gestión de Colaboradores[3].

Las notificaciones **se entenderán practicadas a contar del tercer (3°) día hábil siguiente de ingresadas a la oficina de correos del domicilio del colaborador**, salvo prueba en contrario (seguimiento de CorreosChile que señale otra fecha). Si el sustanciador encarga la notificación a Oficina de Partes, deberá solicitarle el número de seguimiento del envío, para verificar en la página web de CorreosChile[4] su recepción y correcta notificación.

Para una mejor comprensión de cuáles son las acciones o resoluciones que deben notificarse, su forma de notificación y el destinatario, se deberá revisar el Anexo S01 “Cuadro de Acciones y Notificaciones del Procedimiento Sancionatorio”, o el documento que se dicte en su reemplazo para los años siguientes.

6.2 El expediente

El expediente es esencial en el procedimiento sancionatorio, ya que contiene **todos los antecedentes del proceso**, por lo que: “si un documento no está en el expediente, no existe”. El contenido del expediente es **confidencial**, siendo accesible solo para el sustanciador hasta que finalice su labor, al momento de entregar el Informe Final al Director Regional. Sin perjuicio de ello, el colaborador puede solicitar copia del expediente digital una vez se le hayan formulado cargos, a fin de preparar su defensa.

El expediente deberá ser ordenado de manera lógica y cronológica, siendo la resolución de instrucción del procedimiento sancionatorio el primer antecedente. Se deberán adjuntar todos los antecedentes según vayan arribando al procedimiento, y las páginas deberán ser foliadas (numeradas) con números en la esquina derecha superior, de forma manual[5], digital o con un foliador. Aquellas planas que se encuentren en blanco deberán ser tachadas y no numeradas. El expediente puede ser llevado en forma digital o en papel, pero siempre deberá ser digitalizado.

Es de vital importancia que el expediente contenga **todos los antecedentes que el sustanciador revisó para llegar a su conclusión** como, por ejemplo: el convenio, orientaciones técnicas, informes de fiscalización, plan de asesoría y mejoramiento, memorándums, documentos, pruebas, declaración de testigos, formulación de cargos, descargos y las resoluciones exentas dictadas en el procedimiento. De igual manera, los documentos incorporados deben ser legibles y, deben estar ordenados de forma que facilite su lectura (debe leerse como un libro).

Los antecedentes que **nunca** pueden faltar en un expediente son:

1. Resolución de Instrucción del Procedimiento Sancionatorio, la carta certificada y, captura de pantalla del seguimiento de CorreosChile que dé cuenta de la notificación de la resolución de instrucción.
2. Informe de Fiscalización Negativo (en los casos en que el sancionatorio es antecedido por un proceso de fiscalización) o antecedentes que dieron inicio al sancionatorio
3. Formulación de Cargos y su notificación (en caso de que se formulen cargos).
4. Informe Final
5. Resolución que aplica sanción (en caso de que así sea) o resolución de sobreseimiento.

6.3 Preguntas frecuentes

- **¿Cómo cuento los días de plazo? Según Lineamientos, tengo 2 días para aceptar el cargo. Si la Jefatura de Supervisión y Fiscalización me notificó un viernes ¿hasta cuándo tengo plazo para aceptar o recusarme?**
 - Los plazos del procedimiento sancionatorio se cuentan en días hábiles administrativos, esto es, de lunes a viernes, excluyendo sábados, domingos y festivos.
 - Además, los plazos comienzan a correr al día hábil siguiente de la notificación. Por lo que, si me notificaron un viernes, mi plazo para aceptar el cargo comienza a correr el día lunes de la semana siguiente. Por tanto, mis dos días de plazo vencen el martes a las 23:59 horas.
- **¿Puedo llevar el expediente de forma digital?**
 - Sí. Se puede llevar digitalmente, mientras toda la información sea fidedigna y sea transformada a PDF. Pueden usarse diversos programas para consolidar la información en un solo PDF y foliarlo digitalmente.
 - Ahora bien, posteriormente, deberá escanearse el expediente.
- **El procedimiento sancionatorio tiene 7 etapas, como sustanciador, ¿tengo que participar en todas?**
 - No, el sustanciador solo participa desde la investigación hasta el informe final.
 - Las etapas de instrucción, resolución y cumplimiento, las ejerce el Director o Directora Regional.
 - La etapa de reclamación la tramita la Dirección Nacional.

7. EL SUSTANCIADOR

El **sustanciador** es el funcionario del Servicio, nombrado como tal por el/la Director/a Regional, encargado de la tramitación del procedimiento sancionatorio instruido desde que acepta el cargo hasta que entrega su informe final. Su tarea comienza al momento de ser notificado de su designación, mediante **acta de notificación** por parte de la **Jefatura de la Unidad** de Supervisión y Fiscalización Regional.

Al momento de la notificación, se le deberá hacer entrega al sustanciador de la siguiente documentación[6]:

- a. Copia íntegra de la resolución que instruye el procedimiento sancionatorio y del nombramiento del sustanciador.
- b. Copia del informe negativo de fiscalización o de los antecedentes que dieron origen al procedimiento sancionatorio.
- c. Copia del memorándum de recusación, en caso de que el sustanciador nombrado originalmente, le haya afectado una causal de recusación.
- d. Todo otro antecedente que haya dado origen a la sospecha de la posible infracción.
- e. El expediente ya existente.

7.1 Aceptación del cargo

Estos son los antecedentes mínimos que permitirán al sustanciador iniciar su investigación, por lo que deberá solicitar su entrega al momento de ser notificado[7]

Es el acto mediante el cual el funcionario designado sustanciador, confirma su disposición y compromiso para desempeñar dicha función.

Una vez notificado, el sustanciador podrá aceptar el cargo, o excusarse bajo alguna de las causales de recusación, dentro de **dos (2) días hábiles desde la notificación**, mediante correo electrónico (Anexo S06) dirigido al Director Regional, con copia a la Jefatura de Unidad de Supervisión y Fiscalización. Desde este momento debe comenzar a elaborarse el expediente del procedimiento, independientemente si se acepta o se rechaza la designación.

El sustanciador puede excusarse bajo una causal, la cual debe ser **suficientemente acreditada** (debe presentar prueba al respecto) y de una **gravedad** tal, que pueda **afectar la imparcialidad del sustanciador**.

Las causales de recusación son las siguientes:

- a. Tener el sustanciador designado, interés directo o indirecto en los hechos que se investigan o el posible resultado del procedimiento.
- b. Tener el sustanciador designado, amistad íntima o enemistad manifiesta con miembros del Directorio del colaborador acreditado al que pertenece el proyecto en cuestión, o con su representante legal, o con el Director de dicho proyecto.
- c. Tener el sustanciador designado, 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 su representante legal, o con el Director de dicho

proyecto.

- d. El sustanciador le haya prestado servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar al colaborador acreditado en **los dos últimos años**.
- e. El sustanciador esté sujeto a una circunstancia que pueda afectar **gravemente** su imparcialidad.

Una vez presentada la recusación, el/la Director/a Regional procederá a evaluarla y decidirá en razón del mérito de los antecedentes, pudiendo aceptarla o rechazarla.

Algunas consideraciones importantes de esta etapa:

1. Con la aceptación del cargo por parte del sustanciador, **al día siguiente hábil** comienza a correr el plazo para llevar a cabo la investigación del procedimiento sancionatorio, de acuerdo con lo señalado por el artículo 42 de la ley N°21.302.
2. Al aceptar el cargo, el sustanciador a cargo de la investigación debe solicitar a la Oficina de Partes regional la carta y el número de seguimiento de la notificación por carta certificada de la resolución que instruye el procedimiento sancionatorio, como una forma de cerciorarse que el colaborador fue válidamente notificado.
3. Adicionalmente a la notificación legal por carta certificada, una de las primeras gestiones del sustanciador, tras haber aceptado la designación, será ponerse en contacto por correo electrónico con el colaborador, indicándole que ha sido designado como el investigador de su procedimiento y adjuntará en PDF la resolución de instrucción.

Caso de ejemplo: ver 11.1 ACEPTACIÓN DEL CARGO

Resumen de principales tareas del sustanciador: PARTE 1

- Aceptar el cargo o presentar una recusación, según corresponda vía correo electrónico al Director Regional.
- Confirmar la notificación por carta certificada de la resolución de instrucción del procedimiento sancionatorio al colaborador.
- Agregar el verificador de envío de la notificación de instrucción al expediente junto con la carta que notificó al colaborador; el correo electrónico de notificación; la aceptación del cargo de sustanciador; la resolución de instrucción del procedimiento y el informe de fiscalización negativo o el antecedente por el que se haya iniciado.

7.2 Preguntas frecuentes

- **¿Qué significa amistad íntima o enemistad manifiesta?**
 - La amistad íntima o enemistad manifiesta, se refiere a un vínculo que supere el mero afecto o la discordia. Por ejemplo: se entiende amistad íntima cuando entre las personas hay una relación de compadrazgo.
 - La CGR en su Dictamen N°061555N16, señala que ser "amigos" en Facebook " *la citada plataforma social no revela una amistad íntima en los términos exigidos por el nombrado precepto*".
 - La CGR en su Dictamen N°29.828, se refiere a la relación laboral señalando que " *algunos funcionarios que participaron en la evaluación indicaron que conocían a algunas de las personas que trabajaban para los oferentes, pues se trataba de exservidores de la propia JUNAEB. No obstante, dicha circunstancia en sí misma no es suficiente para que se configure respecto de los evaluadores el deber de abstención, ya que para que ello suceda, el vínculo debe ser de aquellos que ponga en riesgo la imparcialidad o la afecte, aun potencialmente, como sucede con la amistad íntima.*"
- **¿Qué significa parentesco de consanguinidad hasta el tercer grado, y de afinidad hasta el segundo?**
 - Parentesco de consanguinidad hasta el tercer grado incluye a: padres, hijos, hermanos, abuelos, tíos, sobrinos y nietos.
 - Parentesco por afinidad hasta el segundo grado incluye a cónyuge o conviviente civil, y padres, hijos, hermanos y abuelos de estos.
- **¿Qué significa interés directo o indirecto?**
 - El interés personal está asociado a cualquier beneficio que pueda percibir el funcionario directa o indirectamente, o de cualquier persona vinculada a este, por relaciones de parentesco, afectividad, propiedad, gestión o negocios.

8. LA INVESTIGACIÓN

La etapa de investigación en un procedimiento sancionatorio administrativo es fundamental para asegurar que cualquier levantamiento de cargos en contra de un colaborador acreditado esté respaldado por pruebas, testimonios y antecedentes.

El objetivo principal de esta etapa es indagar si el colaborador acreditado resulta responsable (de forma directa o indirecta) respecto de los hechos, acciones u omisiones cometidas en uno o más proyectos o, respecto de la misma institución.

Durante esta etapa, el sustanciador deberá investigar los hechos asociados a la eventual comisión de la infracción que origina el procedimiento, ponderando las pruebas entregadas por el colaborador acreditado, respecto de los hechos que se señalen en la resolución de instrucción.

Esta etapa tiene una duración de **veinte (20) días hábiles, prorrogables por otros diez (10) días hábiles** previa solicitud y autorización de el/la Director/a Regional. Al término de este periodo, el sustanciador tendrá **cinco (5) días** para resolver si propone al director regional el sobreseimiento de la causa o la formulación de cargos en contra del colaborador.

La solicitud de prórroga debe ser formal, realizada por correo electrónico y debe justificarse ante el/la Director/a Regional. En dicho correo se deberán señalar las razones por las cuales se solicita la prórroga del plazo de la investigación, señalando que diligencias faltantes como, por

ejemplo: revisión de documentos o carpetas de NNA; visitas al proyecto; entrevistas a testigos, solicitudes de información a otros entes públicos.

8.1 ¿Cómo investigar?

El sustanciador debe investigar los hechos puntuales por los que se inició el procedimiento sancionatorio, los que están contenidos en la resolución que lo instruye, ya sea que la resolución de instrucción del procedimiento sancionatorio diga relación con hechos constitutivos de incumplimiento del informe negativo de fiscalización, o con los antecedentes por los que se inició el procedimiento sancionatorio directo.

Para la investigación, existe libertad de medios de prueba, por lo que el sustanciador puede realizar **toda diligencia que estime pertinente para el esclarecimiento de los hechos**, como, por ejemplo: revisión de documentos, realización de visitas inspectivas al proyecto; solicitud de antecedentes al colaborador; solicitud de antecedentes a otras Unidades o funcionarios del Servicio o a terceros; realización de entrevistas, entre otros.

El sustanciador debe investigar y recabar antecedentes de forma amplia, los que permitan al finalizar el procedimiento sancionatorio, llegar a una **convicción** de la responsabilidad del colaborador en los hechos o, a falta de ésta, de su sobreseimiento (Anexo 44).

Ahora bien, cabe señalar que no basta la mera lectura, por ejemplo, del informe de fiscalización para decidir, ya que, **deben realizarse diligencias investigativas concretas e independientes**, que lleven al convencimiento de que el hecho existió, o bien, subsiste y es responsabilidad del colaborador. Puede suceder que, en el transcurso entre la instrucción del procedimiento sancionatorio y la investigación, ciertas situaciones hayan sido subsanadas por el colaborador. Por ejemplo, que un vidrio del comedor de una residencia que se encontraba quebrado haya sido reemplazado y tratado con una lámina de seguridad durante el tiempo intermedio, deberá tenerse en consideración para la propuesta final del sustanciador al Director Regional.

Para efectos de recabar los antecedentes pertinentes, podrá considerarse una visita inspectiva al proyecto, con o sin previo aviso (Anexo S12), y/o una **solicitud de verificadores al colaborador acreditado** por carta certificada (Anexo S22 de los Lineamientos). En caso de solicitar verificadores, el plazo máximo para el envío de los antecedentes por parte del colaborador será de **tres (3) días hábiles, contados desde la notificación de la solicitud**.

Caso de ejemplo: ver 11.1 INVESTIGACIÓN
--

8.2 ¿Cómo comunicarse con el colaborador?

El sustanciador podrá comunicarse con el colaborador acreditado a través de su representante legal. Las notificaciones se deberán realizar por carta certificada al domicilio central del colaborador acreditado, sin perjuicio de que únicamente la resolución que instruya el procedimiento sancionatorio deberá notificarse al proyecto.

Sin embargo, la formulación de cargos deberá realizarse siempre, por seguridad jurídica, por carta certificada al domicilio del colaborador acreditado, y enviada de forma complementaria por correo electrónico al representante legal.

8.3 ¿Qué pasa si en mi investigación descubro una situación grave no considerada en la instrucción del procedimiento sancionatorio?

Si durante la investigación, el sustanciador toma conocimiento de otros **incumplimientos diversos** a los indicados en la instrucción del procedimiento sancionatorio, estos deberán ser informados vía correo electrónico (Anexo S19) al Director Regional, solicitando que puedan ser incorporados y considerados en la investigación, a fin de que se dicte una resolución exenta que **amplíe la investigación** y puedan investigarse respetando el principio de coherencia.

Dependiendo del tema, también deberá informar por correo electrónico de la situación a su jefatura para que el Servicio pueda actuar conforme a la normativa.

Ahora bien, si durante la etapa investigativa, el/la Director/a Regional^[8] toma conocimiento de **nuevos hechos que puedan constituir infracciones** por parte del colaborador acreditado en el mismo proyecto, ordenará que se acumulen estos nuevos antecedentes a la investigación en curso.

Caso de ejemplo: ver 13.1 OTROS HECHOS

8.4 Suspensión del plazo de investigación

Mientras se encuentre en curso la investigación del procedimiento sancionatorio, pueden ocurrir hechos o circunstancias que imposibiliten temporalmente al sustanciador de continuar con la tramitación, tales como feriado legal, licencias médicas o cometidos funcionarios. En estos casos, se deberá informar al Director Regional, ya sea por el mismo sustanciador o por su Jefatura directa mediante correo electrónico (Anexo S14). En este correo deberá ponerse en copia al jefe de la unidad jurídica regional para que confeccione el acto administrativo. Para esos efectos se dictará una resolución que **suspenda la investigación** del procedimiento sancionatorio por el tiempo que dure la circunstancia.

8.5 Circunstancias especiales

Si durante la tramitación del procedimiento se advierte que el sustanciador está **imposibilitado** de continuar su tramitación por más de **diez (10) días corridos**, el/la Director/a Regional deberá nombrar un nuevo sustanciador^[9] en un plazo de **tres (3) días hábiles** desde la toma de conocimiento de la circunstancia que imposibilita seguir con el procedimiento sancionatorio, mediante resolución fundada y aludiendo razones de buen servicio. Dependiendo de la etapa del procedimiento, se determinará si se establecen nuevos plazos para su tramitación, siempre y cuando este nuevo plazo no supere el plazo máximo de **treinta (30) días hábiles** determinado por ley.

Se procederá de la misma manera si, por razones de buen servicio, se constata la necesidad de **reapertura del procedimiento sancionatorio**. Esta reapertura puede producirse si el/la Director/a Regional, al recibir el Informe Final, advierte vicios o deficiencias en la investigación que deban ser subsanadas.

8.6 Resultados de la investigación

La investigación realizada podrá llevar al sustanciador a la convicción de la **existencia o inexistencia de infracciones, o de la responsabilidad del colaborador acreditado** en ellas. De este modo, podrá formular cargos contra el colaborador o, en su defecto, proponer al

8.7 Sobreseimiento

El sobreseimiento del procedimiento sancionatorio se produce cuando la investigación tiene un resultado positivo, es decir, que no se constata la existencia de infracciones que, en virtud de la ley, puedan ser merecedoras de una sanción; que el colaborador acreditado no es responsable de los hechos o que dichos hechos no fueron tales, por lo que no existe razón suficiente para una formulación de cargos.

De ser éste el resultado de la investigación deberá, a continuación, redactarse el Informe Final que proponga el sobreseimiento, dentro de los **cinco (5) días siguientes** al vencimiento del plazo de investigación.

Caso de ejemplo: ver 13.5 SOBRESEIMIENTO

Resumen de principales tareas del sustanciador: PARTE 2

- Solicitar, mediante carta certificada dirigida al representante legal del colaborador, todos los antecedentes que permitan al sustanciador llegar a la convicción de la existencia o ausencia de responsabilidad en los hechos que originan la investigación.
- Realizar visitas inspectivas, de ser pertinente, con el mismo propósito del punto anterior. En caso de realizar visitas, dejar constancia de ello (Anexo S12).
- Dejar registro de las entrevistas que se realicen como parte de la investigación y obtener los consentimientos informados de los participantes (Anexo S26).
- Adjuntar al expediente los documentos de los que se vaya tomando conocimiento o que se analicen en virtud del desarrollo de la investigación.
- Formular cargos o proponer el sobreseimiento. Si se formulan cargos, se deberán enviar por carta certificada al colaborador. Si se propone el sobreseimiento, se hará en el informe final entregado por memorándum reservado al Director Regional.

8.8 Preguntas frecuentes

- **¿Cuándo comienza el plazo para investigar?**
 - Al día hábil siguiente a la aceptación del cargo.
- **Por mi labor en el Servicio, yo sé que el colaborador acreditado ya subsanó todo lo que se señala en la resolución de instrucción ¿Tengo que investigar igual?**
 - Sí. Siempre deben realizarse diligencias administrativas, ya que, si no consta en el expediente que los hechos han sido subsanados, el/la Director/a Regional no puede tomar una decisión fundada.
 - Se entiende que existe una barrera imaginaria entre mi labor profesional y mi labor de sustanciador, por lo que debo solicitar la información pertinente para despejar los hechos presentados.
- **Acepté el cargo de sustanciador, pero por exceso de trabajo, no alcancé a investigar todo lo que tenía presupuestado en el tiempo determinado ¿Qué puedo hacer?**
 - Se puede pedir prórroga. Ahora bien, esta podrá otorgarse por el/la Director/a Regional en caso de que existan diligencias pendientes.
 - **Recordar:** no realizar su labor como sustanciador en los plazos determinados por ley, puede conllevar responsabilidad administrativa.
- **¿Cómo cuento los días que tengo para investigar?**
 - Desde el día hábil siguiente al día que acepté el cargo, debo contar 20 días, de lunes a viernes, excluyendo sábados, domingos y festivos.
 - Puede usar como ayuda la página web: <https://www.contadordedias.cl/index.php>.

9. FORMULACIÓN DE CARGOS

Si durante el transcurso de su investigación el sustanciador llega a la convicción de que se ha cometido **una o más infracciones** del catálogo del artículo 41 de la ley N°21.302, atribuible al colaborador acreditado, deberá formular cargos en su contra, dentro de los **cinco (5) días siguientes al vencimiento del plazo de investigación**.

Los **cargos formulados deberán señalar de forma detallada y específica, cuáles son los hechos (acciones u omisiones) que constituyen las infracciones**, exponiendo claramente cuál es la infracción y su articulado, mediante el Anexo S23. Las infracciones se encuentran desglosadas en el Subcapítulo 10.5. "Cuadro resumen de infracciones" de los Lineamientos. En esta etapa solo nos referiremos a las infracciones, ya que en una etapa posterior se analizará la sanción a proponer.

Es de vital importancia que los cargos digan relación con lo investigado y que la infracción sea coherente con los hechos. Asimismo, la formulación de cargos debe tener estricta relación con los hechos que fuesen establecidos en la resolución exenta que instruye el procedimiento sancionatorio.

El sustanciador deberá gestionar la notificación de la formulación de cargos (Anexo S24) con la Oficina de Partes regional, a fin de que se realice vía **carta certificada al domicilio central del colaborador acreditado**. En dicha notificación, el sustanciador deberá comunicar al colaborador acreditado que cuenta con un plazo de **diez (10) días hábiles**, contados desde el día hábil siguiente a la fecha de la notificación para presentar sus descargos. Esto de acuerdo con lo señalado por el artículo 42, inciso segundo, de la ley N°21.302.

Una vez formulado los cargos y, solo si el colaborador acreditado lo solicita, el sustanciador deberá remitir una copia digital del expediente, tarjando la información sensible respecto de los NNA involucrados y sobre la identificación de terceros denunciantes.

9.1 Infracciones

Una infracción se refiere a las conductas esgrimidas en el artículo 41 de la ley N°21.302, de acción u omisión, cuya responsabilidad es del

colaborador acreditado.

Las infracciones se encuentran establecidas en el artículo 41, en sus incisos segundo, tercero, séptimo y octavo de la ley N°21.302, y en los artículos 13 y 14, incisos tercero y cuarto de la ley N°20.032. Para estos efectos se recomienda la revisión del Subcapítulo 10.5. "Cuadro resumen de infracciones" de los Lineamientos para un mejor entendimiento.

Las infracciones se clasifican según su gravedad:

- **Menos graves:** artículo 41, inciso segundo, de la ley N°21.302. Se sanciona con amonestación escrita o multa de 10% al 15% de los recursos que correspondan por concepto del aporte financiero promedio de los últimos tres meses.
- **Graves:** artículo 41, inciso tercero, de la ley N°21.302 y, artículos 13 y 14 de la Ley N°20.032. Se sanciona con multa de 20% al 30% del promedio del aporte financiero; o término del convenio; o inhabilitación temporal del colaborador; o término de la acreditación del colaborador.
- **Gravísimas:** artículo 41, inciso octavo, de la ley N°21.302. Se sanciona con multa de 30% al 60% y el término de la acreditación del colaborador.
- **Infracción inciso séptimo:** artículo 41, inciso séptimo, de la ley N°21.302. Se sanciona con pérdida definitiva de la acreditación del colaborador.

Caso de ejemplo: ver 13.6 FORMULACIÓN DE CARGOS

9.2 Preguntas frecuentes

- **¿Qué significa que los cargos deben ser formulados de forma detallada y específica?**

- Los cargos deben exponer de manera precisa los hechos que constituyen una infracción, señalando: dónde, cuándo y cómo se produjeron, ello, para asegurar el debido proceso.

Por ejemplo: si formulo cargos señalando que " *el proyecto tiene vidrios quebrados y se encuentra sucio*", falta claridad para comprender a cabalidad que se está imputando al colaborador.

Cualquiera podría preguntarse ¿qué vidrio? ¿tenemos que entender que son todos los vidrios o solo algunos? ¿qué lugar de la residencia se encuentra sucio? ¿qué consideramos sucio?

Distinto será si señalamos: "Con fecha 02 de enero de 2025 se constata que en el proyecto por parte de este sustanciador que los Vidrios del dormitorio 1 y de sala de intervención se encuentran quebrados. En el comedor, el piso se encuentra con manchas de comida pegadas, mientras que las paredes están con rayas de lápiz y con manchas negras de suciedad".

De tal forma, el colaborador sabrá qué hechos se le imputan y podrá, justificarse o defenderse adecuadamente.

- **¿A qué se refiere que los cargos digan relación con lo investigado?**

- Es la aplicación del principio de coherencia. Si una investigación comienza por infraestructura, terminará por infraestructura, no por dotación.
- Si quiero investigar dotación u otros hechos no contemplados en la resolución exenta que instruyó el procedimiento sancionatorio, debo pedir la ampliación de la investigación.

10. DESCARGOS DEL COLABORADOR ACREDITADO

Los descargos del procedimiento sancionatorio permiten al colaborador acreditado ejercer su derecho a la defensa respecto a los cargos formulados en su contra, presentando sus argumentos y antecedentes.

La etapa de descargos del colaborador acreditado solo concurre en el caso de que se formulen cargos en su contra. 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, ante la Oficina de Partes de la Dirección Regional respectiva, a nombre del sustanciador del procedimiento sancionatorio, sea de forma presencial o digital por medio de correo electrónico.

El colaborador podrá adjuntar a su presentación todo antecedente que estime pertinente para la resolución del procedimiento sancionatorio, procurando que, de manera coherente, estos respondan, justifiquen y/o desvirtúen los cargos formulados.

El plazo para presentar descargos se contará desde la notificación de la formulación de cargos por carta certificada, al día hábil siguiente a la recepción.

Al vencimiento del plazo para presentar descargos, el sustanciador deberá solicitar una **certificación** a la Oficina de Partes regional (Anexo S25), a fin de que esa Unidad señale si se han presentado o no descargos por parte del colaborador acreditado.

Los descargos del colaborador acreditado deben revisarse uno a uno, de forma ordenada, con el fin de analizar si estos:

- a. Subsanar completa o parcialmente los cargos formulados.
- b. Presentan una justificación a la mantención de los hechos.
- c. Descartan la responsabilidad del colaborador en los hechos.

Caso de ejemplo, ver 13.7 Descargos del colaborador acreditado

10.1 Preguntas frecuentes

- **¿Cómo leo los descargos?**
 - El sustanciador debe revisar los descargos uno a uno, desglosando cual se refiere a qué cargo formulado.
 - Debe asegurarse de que cada descargo esté asociado a una prueba (documento, verificador, foto, etc.) que lo sustente.
 - Debe analizar y detallar porqué los acepta o rechaza.
 - Se recomienda realizar un esquema para facilitar el análisis.

11. INFORME FINAL

Una vez finalizada la etapa de investigación, habiendo analizado los antecedentes, pruebas y realizado las diligencias investigativas pertinentes y/o los descargos, el sustanciador debe haber llegado al convencimiento de que el colaborador acreditado:

- Ha cometido una o varias infracciones en la que tenga responsabilidad directa.
- No ha cometido una infracción.

El Informe Final se confeccionará en el plazo de **cinco (5) días hábiles**:

- Si no se formularon cargos: el plazo comenzará a correr una vez vencido el plazo de investigación.
- Si se formularon cargos en contra del colaborador, el plazo comenzará a correr dependiendo si:
 - El colaborador acreditado presentó descargos: desde su presentación.
 - No se presentaron descargos: transcurrido el plazo sin que se hayan presentado (10 días desde la notificación de la formulación de cargos).

Si se formularon cargos, dicho informe deberá ponderar **cada uno de los descargos** presentados por el colaborador acreditado, indicando **expresamente las razones fundadas de su aceptación o rechazo**

El análisis de cada uno de los descargos deberá ser auto explicativo, es decir, deberá contener cada uno de los detalles de lo investigado respecto del hecho: nombres de documentos tenidos a la vista; forma en que fueron obtenidos y fechas; nombres de personas con quienes se tuvo comunicación a propósito de dicho análisis; datos relevantes que permiten arribar a una conclusión determinada; y, la conclusión de aceptación o rechazo del descargo.

Si el sustanciador se ha convencido de la existencia de infracciones cometidas por el colaborador acreditado, aun cuando éste haya realizado sus descargos, propondrá al Director Regional la aplicación de una sanción que sea acorde a la gravedad de la infracción cometida.

En caso contrario, si habiéndose levantado cargos, el colaborador acreditado logra probar que estos no son tales y acompaña prueba suficiente, el sustanciador podrá proponer en su informe final la **absolución** del colaborador.

El expediente del procedimiento sancionatorio deberá ser entregado en un sobre cerrado a la Oficina de Partes de la Dirección Regional por el sustanciador, mediante **memorándum reservado** dirigido al Director Regional y en dos copias (uno para el/la Director/a Regional y uno para el sustanciador, quien deberá solicitar timbre y fecha como verificador de la entrega). Además, deberá subir la versión digital a carpeta dispuesta por la Unidad de Supervisión y Fiscalización en *One Drive*.

El memorándum reservado no deberá hacer referencia alguna al contenido de la propuesta del informe final ni de los antecedentes recopilados en la investigación.

11.1 Absolución

El Informe Final que proponga la absolución del colaborador, será una propuesta realizada por el sustanciador al/la Directora/a Regional, en donde indicará expresamente las razones y circunstancias que lo llevaron a la convicción de que los descargos del colaborador fueron suficientes para concluir que no se cometieron infracciones por parte del colaborador acreditado. Para ello, el sustanciador deberá emitir un "Informe Final propone absolución" (Anexo S27).

Si se formularon cargos al colaborador acreditado, el sustanciador deberá hacer referencia específica a esta circunstancia, exponiendo uno a uno los descargos presentados por el colaborador y, como, a través de los antecedentes y verificadores entregados por el colaborador, se subsana, desvirtúan o justifican los cargos formulados.

11.2 Aplicación de la sanción al colaborador acreditado

Si el sustanciador mantiene la convicción sobre la existencia de una o más infracciones, realizado el análisis de todos los antecedentes del procedimiento (informe de fiscalización, documentos, descargos, entre otros), propondrá al/la Directora/a Regional la aplicación de la sanción al colaborador acreditado, en concordancia a las infracciones cometidas, por medio del "Informe Final propone sanción" (Anexo S28).

En el informe se deben exponer las razones que llevaron al sustanciador a llegar a la convicción de la existencia de una o más infracciones de responsabilidad del colaborador acreditado, su calificación jurídica y, acorde a ella o ellas, la **sugerencia de la sanción** que propone aplicar. También deberá señalar la existencia de circunstancias modificatorias de responsabilidad (atenuantes y agravantes) y si el colaborador ya ha sido sancionado con anterioridad.

Si concurren dos o más infracciones respecto del proyecto, éstas se han de ponderar para efectos de aplicar una única sanción, correspondiente a la más gravosa de ellas.

Para saber si se le ha sancionado con anterioridad, deberá revisar el sitio web:

- <https://www.servicioproteccion.gob.cl/portal/Repositorio/Sanciones/>.

11.3 ¿Qué sanción propongo?

Si la infracción es **menos grave** de aquellas contenidas en artículo 41, inciso segundo, de la ley N°21.302; se debe seleccionar una de las sanciones del inciso cuarto, esto es:

- Amonestación escrita, o
- Multa del 10% al 15% del promedio de AFE del proyecto de los últimos 3 meses.
 - Si el proyecto se encuentra cerrado: AFE de los últimos tres meses de ejecución.

En cambio, si es una **infracción grave**, ya sea de las del artículo 41, inciso tercero, de la ley N°21.302 o las de los artículos 13 o 14 de la ley N°20.032, se deben aplicar alguna de las sanciones del inciso quinto del artículo 41, correspondientes a:

- Multa equivalente desde el 20 al 30% del AFE;
- Término anticipado y unilateral del convenio;
- Inhabilitación temporal del colaborador acreditado, hasta por 2 años, para ejecutar:
 - El programa de protección especializada a nivel regional
 - La línea de acción a nivel nacional o regional
- Término de la acreditación del colaborador.

Es importante destacar, que, para la determinación de la sanción en el caso de las infracciones graves, el Servicio deberá procurar que su aplicación resulte idónea para el cumplimiento de los fines de protección especializada de niños, niñas y adolescentes, teniendo siempre en cuenta su interés superior. Lo anterior, debe ser siempre tomado en consideración por el sustanciador a la hora de proponer las sanciones al Director Regional.

Ahora bien, igualmente, la ley establece algunas excepciones para la aplicación de sanciones respecto de la comisión de una de las siguientes infracciones del artículo 41, inciso tercero, letra a) “La vulneración de la vida e integridad física y psíquica de los niños, niñas o adolescentes sujetos de atención del Servicio; letra b) “El hecho de haber obtenido beneficios económicos, directos o indirectos, por la comisión de las infracciones del literal anterior”; y letra c) “El incumplimiento reiterado de los deberes de actuación señalados en las letras a), b) y c) del inciso anterior. Se entenderá que son reiteradas aquellas infracciones que se repitan en dos o más ocasiones en un período de doce meses”.

Respecto de la existencia de esas infracciones, la ley establece **que siempre se deberá aplicar** alguna de las siguientes sanciones contenidas en los ordinales ii, iii y iv del inciso quinto de este mismo artículo, es decir: término unilateral y anticipado del convenio; inhabilitación temporal del colaborador acreditado, hasta por dos años, para ejecutar el programa de protección especializada a nivel regional, o para ejecutar la línea de acción a nivel nacional o regional; o, término de la acreditación del colaborador.

11.4 Agravantes, atenuantes y reiteración de infracciones

Las agravantes o atenuantes, legalmente conocidas como “Circunstancias modificatorias de responsabilidad” (Lineamientos Capítulos 10.4, 10.4.1 y 10.4.2), se deben considerar al proponer una sanción al Director Regional.

La **atenuante** se encuentra en el artículo 43 de la ley N°21.302, planteado en términos facultativos, es decir, que se puede o no aplicar:

Artículo 43.- Circunstancia atenuante. Para efectos de aplicar una sanción, el Director Regional podrá considerar como atenuante el hecho de que al colaborador acreditado no le haya sido impuesta una de las sanciones previstas en esta ley durante los últimos cinco años.

Las **agravantes** se encuentran contenidas en el artículo 44 y, son tres:

1. El hecho de haberse vulnerado la vida e integridad física y psíquica de los niños, niñas o adolescentes sujetos de atención del Servicio.
En este caso, existe la obligación de denuncia del Servicio al Ministerio Público por los presuntos delitos cometidos contra NNA.
2. El hecho de haberse obtenido beneficios económicos con motivo de la infracción.
3. El incumplimiento reiterado (dos o más infracciones cometidas en un período de **doce (12) meses** por el mismo proyecto) de:
 - Instrucciones que dicte el/la Directora/a Nacional del Servicio necesarias para garantizar el respeto de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.
 - Instrucciones que dicte el/la Director/a Regional necesarias para el buen funcionamiento de la Dirección Regional y de los programas de protección especializada que se ejecuten en su región.

A la hora de proponer una sanción, no podemos olvidar el principio legal **non bis in idem**: Aquel que establece que ninguna persona natural o jurídica puede ser castigada o perseguida dos veces por el mismo hecho.

Respecto a las conductas definidas como infracciones graves contenidas en la letra a), b) y c) del inciso tercero del artículo 41 y las circunstancias agravantes del artículo 44 de la ley N°21.302, su similitud puede causar confusión. **Si se determina responsabilidad por tales infracciones, no se pueden aplicar las circunstancias agravantes, debido a que los hechos ya han sido perseguidos al definir la infracción.**

Lo anterior es distinto a las sanciones derivadas de diversos tipos de responsabilidad (penal, civil, administrativa).

Ahora bien, conforme al punto 10.3.3, de la resolución exenta N°319, de 2025, del Servicio, se entenderá como la repetición de infracciones, la que se ha sancionado en dos o más ocasiones en un período de doce meses.

La reiteración es abordada a partir de la **infracción grave** contemplada en el artículo 41 inciso tercero, letra c) y también como **agravante** en el artículo 44, letra c), de la ley N°21.302

Artículo 41, inciso 3°, letra c): “El incumplimiento reiterado de los deberes de actuación señalados en las letras a), b) y c) del inciso anterior. Se entenderá que son reiteradas aquellas infracciones que se repitan en dos o más ocasiones en un período de doce meses”.

Artículo 44, letra c): “El incumplimiento reiterado del convenio o de las instrucciones que dicte el Director Nacional del Servicio o un Director Regional, en virtud de las funciones establecidas en la letra c) del artículo 7 y en letra b) del artículo 8, respectivamente. Se entenderá que son reiteradas aquellas infracciones que en doce meses se repitan en dos o más ocasiones”.

La repetición de infracciones debe entenderse respecto del **proyecto** en donde ocurren los hechos que originan el procedimiento sancionatorio, y no del colaborador del que éste dependa.

Al respecto, habrá reiteración cuando la infracción de que se trata ha sido materia de un **proceso sancionatorio previo**, el que ha sido **afinado** y objeto de la **aplicación de una sanción que se encuentra firme**

La reiteración de conductas que son objeto de cargos en un mismo procedimiento sancionatorio, sin que conste que hayan sido reprochadas y sancionadas en procedimientos anteriores, no darían lugar a la infracción grave prevista en el artículo 41, letra c) de la ley N°21.302.

Caso de ejemplo: ver 13.7.1 APLICAR SANCIÓN AL COLABORADOR ACREDITADO

Resumen de las principales tareas del sustanciador: PARTE 3*

- Solicitar a Oficina de Partes regional la certificación (Anexo S26) de la recepción de descargos del colaborador, una vez vencido el plazo sin que se le hubiera notificado su recepción.
- Elaborar el informe final con propuesta de sanción o sobreseimiento, según corresponda (Anexo S27 o S28).
- Analizar, en el informe final, los descargos del colaborador en caso de haberlos recibido.
- Señalar en cada análisis de descargos: los antecedentes que se tuvieron a la vista; cómo se obtuvieron; la fecha de revisión; y las conclusiones a las que se llega como base para la determinación de la existencia o ausencia de responsabilidad del colaborador.
- Revisar el registro de sanciones del Servicio, en caso de informe final con propuesta de sanción.
- Elaborar memorándum reservado (con número del sustanciador) para entrega del expediente al/la Directora/a Regional.
- Entregar expediente en papel y en digital junto con el memorándum reservado. En papel, entregar en oficina de partes regional; en digital, compartir por *OneDrive*.
- Hacer una copia del memorándum reservado y escanear para luego enviar a equipo de fiscalización para seguimiento y registro.

11.5 Sanciones

Para proponer una sanción al Director Regional para aplicar al colaborador acreditado, se deben revisar las sanciones establecidas en la ley N°21.302, en su artículo 41, incisos cuarto, quinto, séptimo y noveno, que son las siguientes:

11.5.1 Amonestación Escrita

La amonestación escrita es una sanción que señala el origen de la infracción cometida por el colaborador y lo requerido para su subsanación. Se deberá solicitar, además, verificadores de cumplimiento de la subsanación de los hechos que dieron origen a la infracción. Se aplica solo a infracciones menos graves.

11.5.2 Multa

La multa es una sanción que consiste en una obligación pecuniaria en beneficio del Fisco (no del Servicio), un **monto en dinero** correspondiente a un porcentaje, que va desde el 10 al 60%, de los recursos que correspondan por concepto del aporte financiero promedio de los últimos tres meses. Se aplica a infracciones menos graves, graves y gravísimas.

El sustanciador debe proponer en su Informe Final un porcentaje, dentro de los rangos que corresponda.

Esta suma de dinero deberá ser representada en Unidades de Fomento (UF) a la fecha de la expedición de la resolución que aplica dicha sanción en cada Dirección Regional. Lo anterior, resulta de vital importancia en virtud del reciente convenio firmado entre el Servicio y la Tesorería General de la República (TGR), quienes se hará cargo del cobro de dicha sanción, una vez el convenio comience a operar.

11.5.3 Término anticipado y unilateral del convenio respectivo

El término anticipado y unilateral del convenio respectivo es una sanción que dará término al convenio del programa principal y los adosados o complementarios, en los cuales ocurrieron las infracciones. Se aplica solo a infracciones graves.

11.5.4 Inhabilitación temporal del colaborador

La inhabilitación temporal del colaborador es una sanción que impide al colaborador acreditado ejecutar hasta por **dos (2) años**, un programa o línea de acción del Servicio, tanto a nivel regional como nacional.

La inhabilitación puede imponerse para:

- a. Ejecutar el programa de protección especializada a nivel regional.

- b. Ejecutar la línea de acción a nivel nacional o regional.

11.5.5 Término de la acreditación del colaborador

Esta sanción que da término a la acreditación del colaborador con el Servicio lleva aparejada el término unilateral de todos los convenios vigentes que mantenga el colaborador con el Servicio a nivel nacional. Se aplica solo a infracciones graves, gravísimas y a la infracción del inciso séptimo del artículo 41 de la ley N°21.302.

11.5.6 Preguntas frecuentes

- **Si el colaborador tiene dos infracciones menos graves, ¿la infracción pasa a ser grave?**
 - No, las infracciones no se acumulan en gravedad. Si ha cometido una o más infracciones menos graves, debe sancionarse como menos grave. Para lo único que afecta la existencia de sanciones previas es que no se le podrá aplicar la atenuante del artículo 43 de la ley N°21.302 si dichas sanciones han sido impuestas dentro de los últimos 5 años.
- **¿A qué se refiere lo de circunstancias modificatorias de responsabilidad?**
 - Es un hecho, situación o dato que puede llevar a agravar o atenuar la sanción que se impone por la comisión de una infracción por parte del colaborador acreditado. En el caso de la ley N°21.302, corresponde a lo señalado en los artículos 43 y 44.
- **El colaborador no ha sido sancionado en los últimos 5 años, por lo cual se le puede aplicar la atenuante del artículo 43 de la ley N°21.302, pero ahora ha cometido una infracción grave, por tanto, ¿puedo proponer la sanción de amonestación escrita como si fuera una infracción menos grave?**
 - Las atenuantes, en virtud de la ley, son opcionales, el/la Director/a Regional decidirá si la aplica o no.
 - Las atenuantes o agravantes no afectan la gravedad de la infracción. Si la infracción cometida es grave, no pasa a ser menos grave por la aplicación de la atenuante.
 - Se aplicará el rango mínimo de las sanciones correspondientes a las infracciones graves, lo que corresponde a una Multa del 20% del aporte financiero mensual.

12. ESCENARIOS POSTERIORES A LA ENTREGA DEL INFORME FINAL

12.1 Resolución del Director o Directora Regional

Una vez que el sustanciador hace entrega del informe final del procedimiento sancionatorio al Director Regional (vía memorándum reservado), será este quién, previo Informe en Derecho realizado por la Unidad Jurídica y en mérito de los antecedentes tenidos a la vista, por medio de una resolución fundada, y conforme a las reglas de la sana crítica, decidirá aplicar la sanción propuesta (u otra que estime pertinente), o bien, sobreseer o absolver] al colaborador acreditado.

12.2 Reapertura del procedimiento

Puede suceder que, al realizar el Informe en Derecho, la Unidad Jurídica dé cuenta al Director Regional de algún vicio del procedimiento que se deba subsanar. Así, el/la Director/a Regional podrá requerir la reapertura del procedimiento a fin de enmendar estos vicios o solicitar la realización de otras diligencias investigativas que estime pertinentes, mediante una resolución exenta.

La reapertura del procedimiento puede realizarse hasta cualquier etapa del procedimiento, pudiendo cambiar o no el sustanciador.

La resolución exenta que reapertura el procedimiento deberá señalar el plazo con el que cuenta el sustanciador para ejecutar las acciones que se le encomiendan, como por ejemplo, solicitar otras diligencias investigativas, volver a formular cargos, etc.

12.3 Recursos de Reclamación

El colaborador acreditado tiene **derecho a reclamar** contra la resolución exenta que aplica sanción, como parte del debido proceso administrativo sancionador. Así, el artículo 45 de la ley N°21.302 antes nombrado, establece el recurso especial de reclamación administrativa que se presenta ante el/la Directora/a Nacional y, posteriormente, el de reclamación judicial, ante la Corte de Apelaciones correspondiente.

13. GLOSARIO

A continuación, se expone un glosario con los principales conceptos:

- **NNA:** Niños, niñas y adolescentes.
- **CGR:** Término utilizado como abreviación de la institución "Contraloría General de la República", órgano de control encargado de fiscalizar el buen uso de los fondos públicos y la legalidad de los actos de la administración pública.
- **AFE:** Aporte financiero del Estado.
- **Informe de Fiscalización:** Documento que se emite con posterioridad a la realización de un proceso de fiscalización, que puede tener un resultado positivo o negativo.
- **Hecho constitutivo de incumplimiento:** Es la inobservancia del proyecto a una obligación legal, administrativa, reglamentaria, técnica o financiera administrativa de las que rigen la ejecución de los programas de protección especializada.
- **Plan de Asesoría y Mejoramiento:** Es el proceso comprendido por un conjunto de acciones y metas presentadas por el colaborador acreditado, respecto de un proyecto sobre el que se haya emitido un Informe de Fiscalización Negativo, para que, dentro de un plazo determinado, el proyecto cumpla satisfactoriamente con la normativa y subsane los hechos constitutivos de incumplimientos levantados.
- **Potestad Sancionatoria:** Facultad del Estado de penar una infracción a la norma administrativa, cometida por una persona natural o jurídica.
- **Procedimiento sancionatorio:** Procedimiento administrativo cuyo objeto es determinar si la conducta (de acción u omisión) ejecutada por un colaborador acreditado, en la ejecución de alguno de los programas de protección especializada, constituye una infracción de acuerdo con el catálogo del artículo 41, incisos segundo, tercero, séptimo y octavo de la ley N°21.302, y en los artículos 13 y 14, incisos tercero y cuarto de la ley N°20.032, y la aplicación de una sanción, si corresponde.
- **Procedimiento sancionatorio directo:** Procedimiento que se inicia ante la sospecha de comisión de una infracción por parte del colaborador acreditado, sin que medie un Informe de Fiscalización o un Plan de Asesoría y Mejoramiento insuficiente.

- **Resolución de instrucción:** Resolución exenta que da inicio al procedimiento sancionatorio.
- **Sustanciador/a:** Funcionario/a del Servicio, nombrado/a como tal por el/la Director/a Regional, encargado/a de la tramitación del procedimiento sancionatorio.
- **Formulación de Cargos:** Acto administrativo mediante el cual el sustanciador le imputa una o más infracciones al colaborador acreditado.
- **Descargos:** Escrito del colaborador acreditado, mediante el cual expone sus defensas ante los cargos formulados por el sustanciador.
- **Investigación:** Etapa del procedimiento sancionatorio durante la cual el sustanciador realiza diligencias para inquirir sobre los hechos.
- **Reclamación administrativa:** Recurso administrativo especial establecido en el artículo 45 de la ley N°21.302, mediante el cual el colaborador acreditado que haya sido afectado por la aplicación de una sanción impugna la decisión de el/la Director/ra Regional ante el Director Nacional.
- **Recursos o incidentes:** Alegaciones que puede realizar el colaborador acreditado durante la tramitación del procedimiento sancionatorio, los que deberán ser resueltos por el/la Director/a Regional, a través de una resolución exenta, y que no suspenden la tramitación del procedimiento
- **Recusación:** Acto administrativo mediante el cual el sustanciador nombrado solicita a el/la Director/a Regional, que sea inhabilitado para seguir conociendo del procedimiento, en razón de carecer de la imparcialidad necesaria para intervenir en él.

14. CASO DE EJEMPLO

El caso será el mismo a lo largo del documento, considerando diversas hipótesis y dificultades que puedan surgir en su tramitación.

14.1 Caso: Origen

Se ha instruido un procedimiento sancionatorio en contra del colaborador acreditado **Protección Especializada** por su proyecto **REM - Proyecto 1**, por los hechos constitutivos de incumplimientos de un **Informe de Fiscalización Negativo**, ante el cual el colaborador acreditado **no presentó Plan de Asesoría y Mejoramiento**.

En el Informe de Fiscalización Negativo consta el siguiente **hecho constitutivo de incumplimiento**:

No se han realizado los Informes de diagnósticos de los NNA de iniciales BMG, FKC, LCG y SBO, a pesar de haber ingresado hace más de 3 meses a la residencia.

14.2 Aceptación del cargo

Al momento de leer la resolución que instruye, advierto que el nuevo representante legal del colaborador Protección Especializada, fue mi jefe mientras yo trabajaba en ese colaborador acreditado hasta hace 10 meses.

En este caso, el sustanciador revisa las causales de recusación, advirtiendo que se configura la causal de letra ð) *El sustanciador le haya prestado servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar al colaborador acreditado en los dos últimos años*".

Por ello, informa de esta situación al Director Regional mediante memorándum reservado, solicitando acoja su causal de recusación. En este caso, el/la Director/a Regional acoge la recusación y cambia al sustanciador.

14.3 Investigación

Hemos avanzado a la fase de investigación, en la que se debe investigar: **si se han realizado o no los informes de diagnóstico de los NNA de iniciales BMG, FKC, LCG y SBO**; si están en plazo; si existe una razón que justifique la situación o; si el colaborador acreditado tiene o no responsabilidad en la ocurrencia de los hechos.

Para verificar los hechos, el sustanciador decide visitar el proyecto y revisar las carpetas de los NNA. Al llegar al proyecto y revisar las carpetas, advierte que los informes no se encuentran en ella, por lo que decide entrevistar a la Directora, quien señala que no han realizado los diagnósticos por falta de dotación.

14.4 Otros hechos

Durante la visita al proyecto y tras entrevistar a la Directora, el sustanciador considera preocupante la falta de dotación, que se arrastra hace 6 meses. Por ello, decide solicitar al Director Regional la ampliación de la investigación para investigar estos hechos, mediante un memorándum reservado. Días después, se le notifica la resolución exenta que amplía la investigación.

Resulta también relevante establecer si el proyecto ejecuta con convenio vigente o se encuentra con Resolución de Urgencia, lo anterior, limitará la aplicación de algunas sanciones o la exigencia del cumplimiento del convenio, cuando éste no se encuentra vigente.

14.5 Sobreseimiento (versión 1 del caso)

Durante la visita, el sustanciador le pregunta a la Directora del proyecto REM – Proyecto 1 que le explique a qué se debe esta falta de dotación. Ella señala que llevan 5 meses tratando de contratar la dupla que renunció, realizando múltiples concursos, pero que no han podido contratar gente.

El sustanciador decide pedirle al colaborador acreditado los verificadores que den cuenta de esta situación, otorgándole un plazo de 2 días hábiles.

El colaborador acreditado remite como verificador los siguientes documentos: Correos electrónicos entre la Directora del Proyecto y el encargado de personas del colaborador acreditado, donde se pide el informe de avance de las contrataciones; tres *links* del sitio amimegustatrabajar.cl en el que se han publicado tres ofertas para contratación de dupla, de diversas fecha, la primera de hace 5 meses; copia de correos electrónicos de citación a entrevista a diversos candidatos; acta de entrevistas a diversos candidatos; carta oferta de trabajo para un psicólogo y un trabajador social y correspondientes correos electrónicos que rechazan la oferta. Todos los documentos cuentan con diversas fechas, los más antiguos con 3 meses.

El sustanciador, al revisar todos estos antecedentes, ha llegado a la conclusión que el colaborador no ha realizado los Informes de diagnóstico de los NNA de iniciales BMG, FKC, LCG y SBO, a pesar de haber ingresado hace 3 meses a la residencia, y que esto se debe a falta de dotación. Ahora bien, el colaborador acreditado ha intentado por todos los medios contratar la dupla faltante para realizarlos, pero por razones ajenas a este, no ha logrado contratar a ninguna persona.

Así pues, el sustanciador **llega a la convicción que el colaborador acreditado no tiene responsabilidad en el hecho constitutivo de incumplimiento, ya que ha realizado todo lo posible para resarcir esta situación, pero no lo ha logrado por circunstancias externas**. Por lo tanto, decide proponer al Director Regional, el sobreseimiento del colaborador acreditado Protección Especializada.

14.6 Formulación de cargos (versión 2 del caso)

Durante la visita, el sustanciador le pide a la Directora del proyecto REM - Proyecto 1 que le explique a qué se debe esta falta de dotación. Ella señala que ambos renunciaron hace 6 meses, y que desde hace cinco meses le ha informado y reiterado de esta situación al colaborador acreditado, pero que desde la central no han realizado ninguna gestión para cubrir las vacantes.

El sustanciador decide pedirle al colaborador acreditado los verificadores que den cuenta de esta situación, otorgándole un plazo de 2 días hábiles para remitirlos.

El colaborador acreditado no remite ningún verificador.

El sustanciador, al revisar todos estos antecedentes, llega a la conclusión de que el colaborador no ha realizado los Informes de diagnóstico de los NNA de iniciales BMG, FKC, LCG y SBO, a pesar de haber ingresado hace 3 meses a la residencia, y que esto se debe a falta de dotación.

Además, advierte que el colaborador no ha realizado ninguna gestión para la contratación de la dupla faltante, a pesar de lo informado en múltiples ocasiones por el proyecto.

Así pues, el sustanciador llega a la convicción que el colaborador acreditado es responsable de no realizar los informes de diagnósticos, por lo que decide formular cargos.

En el Anexo S23, tabla IV, el sustanciador formula los siguientes cargos:

VI. FORMULACIÓN DE CARGOS.

FORMÚLESE CARGOS en contra del colaborador acreditado **PROTECCIÓN ESPECIALIZADA**, por su proyecto, RUT N° 11.111.111-1, por el proyecto **REM - PROTECCIÓN ESPECIALIZADA** por la siguiente infracción:

N°	Incumplimiento constitutivo de infracción	Infracción	Gravedad	Normativa infringida
1.	No se han elaborado los Informes de evaluación diagnóstica psicosocial de los siguientes NNA de iniciales: - BMG (CodNiño 123), ingresado a la residencia el día 01/01/2024. - FKC (CodNiño 234), ingresado a la residencia el día 05/01/2024. - LCG (CodNiño 345), ingresado a la residencia el día 03/02/2024. - SBO (CodNiño 456), ingresado a la residencia el día 23/01/2024. Los informes debieron realizarse en 20 días hábiles (1 mes) desde el ingreso de los NNA a la residencia, contando a la fecha más de 90 días corridos desde su ingreso.	Art. 41, inciso segundo, letra a) de la Ley 21.302. a) El incumplimiento de las obligaciones del convenio o de las instrucciones que dicte el Director Nacional del Servicio o un Director Regional, en virtud de las funciones establecidas en la letra c) del artículo 7 y en la letra b) del artículo 8, respectivamente, siempre que al colaborador acreditado no le haya sido impuesta una de las sanciones previstas en esta ley durante los últimos cinco años.	Menos grave	- Orientaciones técnicas – Residencias de protección para mayores. Capítulo 1.1.5 “Ingreso, acogida y diagnóstico”: “Este proceso evaluativo debe ser efectuado en el lapso de 20 días hábiles, es decir un (1) mes desde el ingreso del niño, niña o adolescente a la residencia, a fin de poder estructurar sus hallazgos el Plan de Intervención Individual (PII) en simultáneo.” - Resolución Exenta N°321 de fecha 05 de noviembre de 2022, que aprueba convenio con colaborador Servicio Protección y su proyecto REM Protección Especializada 1. Cláusula sexta “De las principales obligaciones del colaborador acreditado”, numeral 22): “Los colaboradores acreditados deberán cumplir las normas e instrucciones generales y particulares que imparta el Servicio, de conformidad a la normativa vigente.”

2.	Proyecto no cuenta con dotación completa desde hace 4 meses, faltando contratar una dupla psicosocial consistente en: 1 trabajador social 1 psicólogo	Art. 41, inciso segundo, letra a) de la Ley 21.302. a) El incumplimiento de las obligaciones del convenio o de las instrucciones que dicte el Director Nacional del Servicio o un Director Regional, en virtud de las funciones establecidas en la letra c) del artículo 7 y en la letra b) del artículo 8, respectivamente, siempre que al colaborador acreditado no le haya sido impuesta una de las sanciones previstas en esta ley durante los últimos cinco años.	Menos grave	- Orientaciones técnicas – Residencias de protección para mayores, Capítulo IV, "Recurso Humano". "Recurso humano: Profesional Trabajador/a Social. Número y jornada laboral: Uno/a por cada 20 plazas, en jornada completa. Recurso humano: Profesional Psicólogo/a. Número y jornada laboral: Uno/a por cada 20 plazas, en jornada completa." - Resolución Exenta N°321 de fecha 05 de noviembre de 2022, que aprueba convenio con colaborador Servicio Protección y su proyecto REM Protección Especializada 1. Cláusula sexta "De las principales obligaciones del colaborador acreditado", numeral 22): "Los colaboradores acreditados deberán cumplir las normas e instrucciones generales y particulares que imparta el Servicio, de conformidad a la normativa vigente."
----	--	---	-------------	---

14.7 Descargos del colaborador acreditado

Durante el plazo para presentar descargos, el colaborador acreditado ingresa, mediante Oficina de Partes, un escrito y diversos documentos. En el escrito, el colaborador se justifica señalando que no habían publicado los concursos para la dupla faltante, porque la encargada de recursos humanos se encuentra con postnatal. Asimismo, indican sobre los informes de diagnóstico, que han realizado el informe de diagnóstico de NNA LCG, Cód.Niño 345 y, que no han realizado el informe de diagnóstico de NNA FKC Cód.Niño 234, ya que el tribunal de familia les dio 3 meses más de plazo.

Adjuntan verificadores correspondientes a:

- Licencia médica de encargada de recursos humanos.
- Publicación del concurso en sitio web.buscamos-trabajadores.cl (con fecha posterior a la formulación de cargos) para contratar a dupla faltante.
- Informe de diagnóstico de NNA LCG, Cód.Niño 345.
- Resolución del Tribunal de Familia de Pelluhue, causa RIT X-1-2020, que da al Proyecto 1, tres meses más de plazo para realizar el informe de diagnóstico de NNA FKC Cód.Niño 234

Al analizar estos descargos, el sustanciador advierte que, sobre el primer cargo: se ha subsanado un hecho, ya que se ha presentado un informe de diagnóstico de los cuatro faltantes, el del NNA LCG, Cód.Niño 345. Por otro lado, el colaborador acreditado justifica el atraso sobre un segundo informe, del NNA FKC Cód.Niño 234.

Luego, sobre el segundo cargo, llega a la convicción que la licencia médica por post natal de la encargada de recursos humanos de la institución no justifica la no contratación de personal, ya que el colaborador acreditado conocía de antemano esta ausencia, por lo que debería contar con un reemplazo o tomar los resguardos si una persona se encuentra ausente por largo tiempo. De igual manera, considera que la publicación reciente realizada para contratar una dupla, no subsana el hecho que todavía exista falta de dotación, ya que un concurso puede demorar en terminar.

Este análisis se plasma en el Informe final de propone sanción (Anexo S28) de la siguiente manera:

III. JUSTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN O RECHAZO DE DESCARGOS DE COLABORADOR ACREDITADO.

N°	Cargo formulado	Descargo del colaborador acreditado	Justificación de la aceptación o rechazo del descargo
1.	No se han realizado los Informes de evaluación diagnóstica psicosocial de los siguientes NNA de iniciales: – BMG (CodNiño 123), ingresado a la residencia el día 01/01/2024. – FKC (CodNiño 234), ingresado a la residencia el día 05/01/2024. – LCG (CodNiño 345), ingresado a la residencia el día 03/02/2024. – SBO (CodNiño 456), ingresado a la residencia el día 23/01/2024. Los informes debieron realizarse en 20 días hábiles (1 mes) desde el ingreso de los NNA a la residencia, contando a la fecha más de 90 días corridos desde su ingreso.	Colaborador señala sobre los informes de diagnóstico, que han realizado el informe de diagnóstico de NNA LCG, <u>Cód.Niño 345</u>. Agregan que no han realizado el informe de diagnóstico de NNA FKC <u>Cód.Niño 234</u>, ya que el Tribunal de Familia les dio 3 meses más de plazo. Justifica que no han realizado los informes en plazo puesto que no cuentan con dupla psicosocial, y que no la han contratado porque la encargada de recursos humanos se encuentra con post natal.	<u>Se aceptan los descargos</u> respecto del informe de diagnóstico de los NNA LCG, <u>Cód.Niño 345</u> y FKC <u>Cód.Niño 234</u>, ya que se ha entregado el informe de NNA LCG y se justifica el atraso respecto de NNA FKC. <u>Se rechaza el descargo</u> respecto de los demás informes, ya que la licencia médica por post natal de la encargada de recursos humanos de la institución no justifica la no contratación de personal, ya que el colaborador acreditado conocía de antemano esta ausencia, por lo que debería contar con un reemplazo o tomar los resguardos si una persona se encuentra ausente por largo tiempo.

N°	Cargo formulado	Descargo del colaborador acreditado	Justificación de la aceptación o rechazo del descargo
2.	Proyecto no cuenta con dotación completa desde hace 4 meses, faltando contratar una dupla psicosocial consistente en: 1 trabajador social 1 psicólogo	Colaborador señala que no habían hecho los concursos para la dupla faltante, porque la encargada de recursos humanos se encuentra con post natal. También adjuntan publicación de concurso para contratar la dupla faltante.	<u>Se rechaza el descargo</u> respecto a la licencia médica por post natal de la encargada de recursos humanos de la institución por no corresponder a una justificación válida frente a la no contratación de personal, ya que el colaborador acreditado conocía de antemano esta ausencia, por lo que debería contar con un reemplazo o tomar los resguardos si una persona se encuentra ausente por largo tiempo. Además, la publicación realizada por el colaborador es reciente, con fecha posterior a la formulación de cargos, sin que a la fecha se haya contratado efectivamente a la dupla faltante.

14.7.1 Aplicar sanción al colaborador acreditado

Así pues, el **sustanciador ha llegado a la convicción de la mantención de las infracciones y de la responsabilidad del colaborador acreditado**, por lo que decide mantener el primer cargo por los informes atrasados solo respecto de los NNA BMG y SBO y, mantener en su totalidad el segundo cargo por falta de dotación. De tal forma, que plasma su análisis en el Informe Final (Anexo S28) que propone aplicar sanción, como se expone a continuación:

IV. INFRACCIONES.

N°	Hecho constitutivo de infracción	Infracción	Gravedad	Normativa infringida
1.	No se han realizado los Informes de evaluación diagnóstica psicosocial de los siguientes NNA de iniciales: – BMG (CodNiño 123), ingresado a la residencia el día 01/01/2024. – SBO (CodNiño 456), ingresado a la residencia el día 23/01/2024. Los informes debieron realizarse en 20 días hábiles (1 mes) desde el ingreso de los NNA a la residencia, contando a la fecha más de 90 días corridos desde su ingreso.	Art. 41, inciso segundo, letra a) de la Ley 21.302. a) El incumplimiento de las obligaciones del convenio o de las instrucciones que dicte el Director Nacional del Servicio o un Director Regional, en virtud de las funciones establecidas en la letra c) del artículo 7 y en la letra b) del artículo 8, respectivamente, siempre que al colaborador acreditado no le haya sido impuesta una de las sanciones previstas en esta ley durante los últimos cinco años.	Menos grave	- Orientaciones técnicas – Residencias de protección para mayores. Capítulo 1.1.5 “Ingreso, acogida y diagnóstico”: “Este proceso evaluativo debe ser efectuado en el lapso de 20 días hábiles, es decir un (1) mes desde el ingreso del niño, niña o adolescente a la residencia, a fin de poder estructurar sus hallazgos el Plan de Intervención Individual (PII) en simultáneo.” Resolución Exenta N°321 de fecha 05 de noviembre de 2022, que aprueba convenio con colaborador Servicio Protección y su proyecto REM Protección Especializada 1. Cláusula sexta “De las principales obligaciones del colaborador acreditado”, numeral 22): “Los colaboradores acreditados deberán cumplir las normas e instrucciones generales y particulares que imparta el Servicio, de conformidad a la normativa vigente.”

N°	Hecho constitutivo de infracción	Infracción	Gravedad	Normativa infringida
2.	Proyecto no cuenta con dotación completa desde hace 4 meses, faltando contratar una dupla psicosocial consistente en: 1 trabajador social 1 psicólogo	Art. 41, inciso segundo, letra a) de la Ley 21.302. a) El incumplimiento de las obligaciones del convenio o de las instrucciones que dicte el Director Nacional del Servicio o un Director Regional, en virtud de las funciones establecidas en la letra c) del artículo 7 y en la letra b) del artículo 8, respectivamente, siempre que al colaborador acreditado no le haya sido impuesta una de las sanciones previstas en esta ley durante los últimos cinco años.	Menos grave	- Orientaciones técnicas – Residencias de protección para mayores, Capítulo IV, “Recurso Humano”. “Recurso humano: Profesional Trabajador/a Social. Número y jornada laboral: Uno/a por cada 20 plazas, en jornada completa. Recurso humano: Profesional Psicólogo/a. Número y jornada laboral: Uno/a por cada 20 plazas, en jornada completa.” Resolución Exenta N°321 de fecha 05 de noviembre de 2022, que aprueba convenio con colaborador Servicio Protección y su proyecto REM Protección Especializada 1. Cláusula sexta “De las principales obligaciones del colaborador acreditado”, numeral 22): “Los colaboradores acreditados deberán cumplir las normas e instrucciones generales y particulares que imparta el Servicio, de conformidad a la normativa vigente.”

Al revisar el repositorio de sanciones del Servicio, el sustanciador se da cuenta que el colaborador acreditado Fundación Manquihuito tiene una sanción por su proyecto llamado Proyecto 2, por lo tanto, rellena el cuadro VI. del Anexo S28 de la siguiente forma:

V. SANCIONES PREVIAS DEL COLABORADOR.

N°	Proyecto del Colaborador Acreditado	Infracción	Sanción	Resolución exenta y fecha	Dirección Regional
1.	Proyecto 2	Art. 41, inciso segundo, letra a) de la Ley 21.302	Amonestación Escrita	Resolución Exenta N°8000 de fecha 26 de febrero de 2023	Metropolitana

A continuación, en análisis de los antecedentes, considera que no se configuran atenuantes o agravantes para con el colaborador, por lo que rellena el cuadro VII. del Anexo S28 de la siguiente forma:

VI. DESCRIPCIÓN DE AGRAVANTES Y/O ATENUANTE.

Agravantes o Atenuante	Justificación
No se configuran atenuantes o agravantes	No se configura la atenuante del Art. 43 de la Ley, ya que el colaborador ya cuenta con una sanción durante los últimos 5 años, de acuerdo con el registro de sanciones publicado en la página web del Servicio https://www.servicioproteccion.gob.cl/portal/Repositorio/Sanciones/ , consultado con fecha 15-08-2024. De igual manera, no se configura ninguna agravante.

Considerando que las infracciones cometidas por el colaborador son **menos graves** y que no hay atenuantes y agravantes, el sustanciador puede aplicar todo el *rango* de la sanción, esto es desde amonestación escrita a multa del 10 al 15% del promedio del aporte mensual correspondiente al Proyecto 1.

Luego de revisar todo el caso: ¿Qué sanción propondrías al Director Regional para que aplique al colaborador acreditado?

Finalmente, el sustanciador decide, en base a la infracción constatada del artículo 41 inciso segundo letra a), proponer al Director Regional la sanción de amonestación escrita, lo que incorpora en la conclusión de su informe final.

Luego de ello, añade este informe final al expediente, foliando todas sus páginas y remitiendo el expediente del procedimiento sancionatorio, a través de memorándum reservado, al Director Regional, terminando su labor.

15. LISTA RESUMEN DE ACCIONES DEL SUSTANCIADOR

Instrucción del procedimiento, designación del sustanciador y aceptación del cargo ■ Revisar que se hayan recibido todos los antecedentes ■ Aceptar el cargo mediante correo electrónico ■ Revisar si el procedimiento sancionatorio se inicia: ◦ Informe fiscalización negativo ◦ Plan de Asesoría y Mejoramiento con un cumplimiento menor al 80% ◦ Sancionatorio directo ■ Incorporar la resolución que da inicio al procedimiento, el acta de notificación y la aceptación del cargo al expediente ■ Foliar los documentos ya incorporados	Investigación ■ Analizar los antecedentes para verificar qué debo investigar ■ Diligencias: ◦ Visita al proyecto ◦ Revisión de documentos (carpetas NNA, resoluciones, convenios, etc.) ◦ Entrevistas ◦ Otras: ◦ _____ ◦ _____ ◦ _____ ■ Solicitar prórroga con antelación (si corresponde) ■ Incorporar los documentos al expediente en forma cronológica ■ Ponderar los antecedentes y resolver: ◦ Formular cargos ◦ Proponer sobreseimiento
Formulación de cargos ■ Formular cargos al colaborador ■ Encargar la notificación de la formulación de cargos a Oficina de Partes ■ Solicitar el número de seguimiento de la carta certificada a Oficina de Partes ■ Revisar fecha de notificación ■ Contar plazo de 10 días desde la notificación ■ Enviar correo electrónico a Oficina de Partes para verificar si el colaborador remitió descargos ■ Incorporar los documentos al expediente en forma cronológica	Informe Final ■ Realizar informe final dentro de 5 días, si se propone: ◦ Proponer sobreseer o absolver ◦ Proponer aplicar sanción: ◦ Revisar repositorio de sanciones en página web del Servicio ■ Incorporar los documentos al expediente en forma cronológica ■ Foliar el expediente ■ Digitalizar el expediente (si está en formato físico) ■ Entregar el expediente al Director Regional (Oficina de Partes) mediante memorándum ■ Entregar copia de memorándum reservado a equipo de fiscalización regional. ■ Subir el expediente digital a carpeta de One Drive

16. ARTÍCULOS ESENCIALES DE LA LEY N°21.302

Párrafo 7°. De las sanciones y del procedimiento sancionatorio

Artículo 41. De las sanciones . La realización, por parte de los colaboradores acreditados, de alguna de las conductas que se indican a continuación será sancionada con amonestación escrita, multa, término anticipado, inhabilitación temporal y término de acreditación, según corresponda. Se considerarán infracciones menos graves: a. El incumplimiento de las obligaciones del convenio o de las instrucciones que dicte el Director Nacional del Servicio o un Director Regional, en virtud de las funciones establecidas en la letra c) del artículo 7 y en la letra b) del artículo 8, respectivamente, siempre que al colaborador acreditado no le haya sido impuesta una de las sanciones previstas en esta 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, 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. 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. 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.

Se considerarán **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) del inciso anterior. 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.
- 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.

Las infracciones **menos graves** se sancionarán de la siguiente forma:

- i. Amonestación escrita, en cuyo caso deberá señalarse el origen de la infracción y el plazo dentro del cual deberá ser subsanada.
- ii. Multa equivalente desde el 10 al 15 por ciento de los recursos que correspondan por concepto del aporte financiero promedio de los últimos tres meses.

Las infracciones **graves** se sancionarán del siguiente modo:

- i. Multa equivalente desde el 20 al 30 por ciento de los recursos que correspondan por concepto del aporte financiero promedio de los últimos tres meses. El monto de la multa dependerá de la gravedad del incumplimiento de que se trate y, en caso de beneficio económico obtenido con ocasión de la infracción, su equivalente.
- ii. Término anticipado y unilateral del respectivo convenio. La aplicación de esta sanción podrá dar lugar, como consecuencia accesorio, a la administración de cierre a que se refiere el párrafo 8° del Título III.
- iii. Inhabilitación temporal del colaborador acreditado, hasta por dos años, para ejecutar el programa de protección especializada a nivel regional, o para ejecutar la línea de acción a nivel nacional o regional. La imposición de esta sanción dará lugar al término anticipado y unilateral de los convenios que correspondan.
- iv. Término de la acreditación del colaborador. Para efectos de aplicar esta sanción se deberá tener en consideración lo dispuesto en el artículo 9 de la ley N° 20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados. La imposición de esta sanción, dará lugar al término anticipado y unilateral de los convenios que correspondan.

Para la determinación de la sanción, en el caso de las infracciones graves, el Servicio procurará que su aplicación resulte idónea para el cumplimiento de los fines de la protección especializada de niños, niñas y adolescentes, teniendo siempre en cuenta su interés superior. **Sin embargo, tratándose de las letras a), b) y c) del inciso tercero, siempre serán aplicable las sanciones previstas en los ordinales ii, iii y iv del inciso anterior.**

No obstante lo dispuesto previamente, perderá indefinidamente su acreditación el colaborador acreditado que tenga como miembros de su directorio, representante legal, gerentes o administradores a personas que figuren en el registro de personas con prohibición para trabajar con menores de edad; o en el registro de condenados por actos de violencia intrafamiliar establecido en la ley N°20.066; o que hayan sido condenadas por crimen o simple delito que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños, niñas o adolescentes, o de confiarles la administración de recursos económicos ajenos.

Será considerada como **infracción gravísima** la ocurrencia de los delitos señalados en el inciso tercero del artículo 35 de la presente ley, 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.

La infracción gravísima señalada precedentemente se sancionará de la siguiente forma:

- a. Multa equivalente desde el 30 hasta el 60 por ciento 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; y
- b. El término de la acreditación del colaborador, del modo fijado en el ordinal iv del inciso quinto de este artículo.

Para el caso de la presente 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.

Artículo 42.- Del procedimiento sancionatorio. 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. Dicha resolución deberá notificarse por carta certificada al representante legal del colaborador acreditado, enviada al domicilio del colaborador acreditado donde hubieren ocurrido los hechos que dan origen a los cargos. El funcionario designado deberá investigar los hechos, ponderar las pruebas, formular cargos y disponer toda otra diligencia que dé curso al procedimiento. La investigación tendrá un plazo máximo de veinte días hábiles contado desde que el funcionario a cargo de la tramitación del procedimiento asuma sus funciones. En casos calificados y por resolución fundada del director regional competente se podrá prorrogar el plazo de la investigación hasta completar treinta días hábiles.

Formulados los cargos, el colaborador acreditado objeto del procedimiento tendrá el plazo de diez días hábiles, contado desde la fecha de la notificación, para presentar descargos y los medios de prueba que estime pertinentes.

Presentados los descargos, o transcurrido el plazo para tal efecto sin que se hayan presentado, el funcionario encargado elaborará un informe y propondrá al Director Regional respectivo la aplicación de una o más sanciones o el sobreseimiento, según corresponda.

Corresponderá al Director Regional, de acuerdo al mérito de los antecedentes y por resolución fundada, sobreseer o aplicar las sanciones establecidas en el artículo 41. La prueba que se rinda se apreciará de acuerdo a las reglas de la sana crítica. En caso de aplicar una sanción, ésta deberá ser siempre proporcional a la infracción detectada considerando las eventuales sanciones de que dé cuenta el registro de colaboradores acreditados.

Las resoluciones firmes que apliquen sanciones a colaboradores acreditados deberán notificarse por carta certificada al colaborador acreditado afectado y publicarse en el sitio electrónico mediante el cual el Servicio dé cumplimiento a las obligaciones 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.

Artículo 43.- Circunstancia atenuante. Para efectos de aplicar una sanción, el Director Regional podrá considerar como atenuante el hecho de que al colaborador acreditado no le haya sido impuesta una de las sanciones previstas en esta ley durante los últimos cinco años.

Artículo 44.- Circunstancias agravantes. Para efectos de aplicar una sanción, el Director Regional deberá considerar las siguientes circunstancias agravantes:

- 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 Nacional del Servicio o un Director Regional, en virtud de las funciones establecidas en la letra c) del artículo 7 y en letra b) del artículo 8, respectivamente. Se entenderá que son reiteradas aquellas infracciones que en doce meses se repitan en dos o más ocasiones.

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

Artículo 45.- Procedimiento de reclamación. 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 días hábiles, contado desde la notificación de la respectiva resolución.

En contra de la resolución que deniegue la reclamación administrativa el colaborador afectado podrá reclamar fundadamente ante la Corte de Apelaciones correspondiente a su domicilio la ilegalidad de la misma dentro del plazo de diez días hábiles, contado desde la notificación de la respectiva resolución. Dicha reclamación tendrá efecto suspensivo.

La Corte de Apelaciones dará traslado de la reclamación al Servicio, notificándolo por cédula. El Servicio dispondrá del plazo de diez días hábiles para formular observaciones, contado desde que se notifique la reclamación interpuesta.

Evacuado el traslado por el Servicio o vencido el plazo de que dispone para formular observaciones, 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 siete días hábiles, y escuchar los alegatos de las partes.

La Corte de Apelaciones dictará sentencia dentro del término de quince días hábiles, la que será inapelable.

SEGUNDO: PUBLÍQUESE la presente resolución exenta en la página web del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Notas:

[1] El cierre inminente del proyecto se refiere a la existencia de acuerdo claro entre el colaborador y el Servicio, formalizado por algún medio válido, para entender que, dentro de un plazo determinado, el proyecto cerrará. Puede tener fecha cierta o no. Lo importante es que exista un documento o antecedente concreto del comienzo de cierre del dispositivo.

[2] Requisitos establecidos en los Lineamientos de Fiscalización.

[3] Ello en virtud de lo señalado por el Informe Jurídico N° 36 de fecha 13-12-2024.

[4] Página de seguimiento de Correos Chile: <https://www.correos.cl/seguimiento-en-linea>

[5] Con bolígrafo con tinta azul.

[6] Podrán adjuntarse dichos antecedentes en PDF vía correo electrónico.

[7] Igualmente puede entregarse esta documentación en formato digital por correo electrónico.

[8] El Director Regional podrá tomar a su vez conocimiento de cualquier otro funcionario del Servicio o un externo que alerte de una situación de gravedad.

[9] Por medio de resolución exenta.

[10] Sobreseimiento o absolución dependerá si se formularon cargos o no.

ANÓTESE Y ARCHÍVESE



CLAUDIO ALFONSO CASTILLO CASTILLO
Director Nacional

DISTRIBUCIÓN:

1. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - ARICA
2. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - TARAPACÁ
3. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - ANTOFAGASTA
4. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - ATACAMA
5. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - COQUIMBO
6. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - VALPARAÍSO
7. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - METROPOLITANA
8. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - O'HIGGINS
9. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - MAULE
10. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - ÑUBLE
11. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - BIOBIO
12. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - LA ARAUCANÍA
13. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - LOS RÍOS
14. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - LOS LAGOS
15. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - AYSÉN
16. SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - MAGALLANES



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada, el documento original disponible en:
<https://ceropapel.servicioproteccion.gob.cl/validar/?key=22633083&hash=8f3d8>