

LINEAMIENTOS DE FISCALIZACIÓN 2024

PLAN DE ASESORÍA Y MEJORAMIENTO Y
PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Resolución Exenta N°201 de fecha 6 de febrero 2024





LA FISCALIZACIÓN

PARTE GENERAL

LA FISCALIZACIÓN

Es una actividad administrativa cuya finalidad es **verificar y controlar**, el debido cumplimiento de la normativa legal, reglamentaria, normas técnicas e instrucciones emanadas del Servicio por parte de las personas naturales acreditadas y los colaboradores acreditados en la **ejecución de los programas de protección especializada**.

Puede constatar la existencia de **eventuales incumplimientos** que, a su vez, puedan configurar una o más infracciones de aquellas señaladas por la Ley y, por tanto, requieran la instrucción de un procedimiento administrativo sancionatorio.

La fiscalización es una **facultad** del Servicio, la que puede ser ejercida en cualquier momento y sin previa justificación, tanto por las Direcciones Regionales o por la Dirección Nacional



OBJETIVO DE LA FISCALIZACIÓN

La Fiscalización es el proceso mediante el cual el Servicio evalúa el cumplimiento de los colaboradores acreditados en la ejecución de los programas de protección especializada.

(Art. 39 de la Ley 21.302).

CARÁCTER PREVENTIVO

Precaver el incumplimiento de normas relacionadas a la protección especializada de niños, niñas y adolescentes en la ejecución de los programas del Servicio por parte de colaboradores y personas naturales acreditadas

CARÁCTER DISUASIVO

Busca evitar la reiteración de las conductas constitutivas de infracciones por parte de estos colaboradores, esgrimiendo un procedimiento reglado y administrativamente normatizado, que promueva el correcto cumplimiento normativo.

Procedimiento
Sancionatorio



CONSIDERACIONES GENERALES DE LA FISCALIZACIÓN

- Se fiscalizará técnica y financieramente.
- No existe un máximo de fiscalizaciones anuales.
- 2 fiscalizaciones mensuales por fiscalizador

General



- Días hábiles administrativos: entendiéndose que son inhábiles los sábados, los domingos y los festivos.

Plazos



- Mediante resolución del Director/a Regional, según memorándum N°170, de diciembre de 2023, de la Directora Nacional, sobre el procedimiento para dejar sin efecto una fiscalización.

Fiscalización sin efecto



- Durante las fases activación, asignación, documental e investigativa, ingrese alerta por denuncia o por urgencia respecto del mismo proyecto.
- Nuevo requerimiento: cuando se observe, por ejemplo, la mantención de la situación en nueva supervisión.

Ampliación del foco de la fiscalización



EJECUCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN



TIPOS DE ALERTAS DE FISCALIZACIÓN

1

PREVENTIVA

Tiene su origen en una solicitud desde la **Dirección Nacional**, que, tras un **análisis trimestral**, alerte fiscalizaciones a proyectos que sean catalogados como críticos luego de hacer un cruce entre supervisión técnica y financiera.

2

POR DENUNCIA

Denuncia o reclamo de un tercero ajeno al Servicio, **principalmente, por supuestas vulneraciones** a la vida e integridad física o psíquica de los niños, niñas y adolescentes atendidos por colaboradores acreditados.

3

DE URGENCIA

Es aquella que surge de **hechos de connotación pública o hechos graves** de los que tenga conocimiento el Servicio, los que pudieran requerir una acción inmediata de parte de Fiscalización.

4

POR REQUERIMIENTO

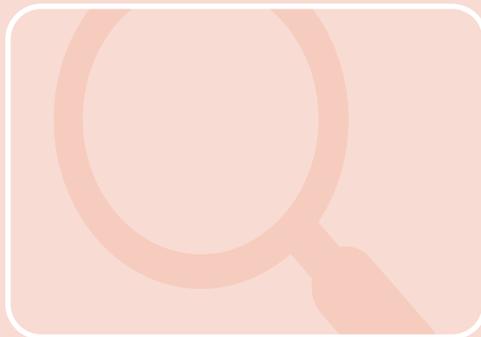
Requerimiento interno de diversos actores: Supervisión técnica, Financiera Administrativa, Acreditación, Gestión y Evaluación de colaboradores, Asistencia Técnica y Fiscalización.



EL PROCESO DE FISCALIZACIÓN: 7 FASES



FASE INVESTIGATIVA



Por regla general, el fiscalizador realizará una visita inspectiva (presencial/remota) al proyecto fiscalizado, la cual deberá ser realizada **sin aviso previo** en virtud de lo señalado en el inciso tercero del artículo 39 de la Ley N°21.302.



El acta de fiscalización es el documento mediante el cual el fiscalizador deja constancia de la visita inspectiva y acciones asociadas, y en caso de haberse solicitado, el acuerdo de envío de documentación pendiente.



Durante esta fase, el fiscalizador deberá brindar al proyecto un plazo de dos (2) días hábiles, para el envío de verificadores y otros antecedentes que no se hubieran encontrado disponibles durante la visita inspectiva.



FASE DE INFORME



Informe Positivo: no se constatan hechos constitutivos de incumplimientos.



Informe Negativo: cuando se constatan hechos constitutivos de incumplimientos.

Antecedente para la ejecución de:



Plan de
Asesoría y
Mejoramiento

Procedimiento
Sancionatorio



FASE DE NOTIFICACIÓN

Fiscalizador envía
el informe de
fiscalización

Mediante correo
electrónico

Al director del
proyecto,
con copia al
representante
legal del
colaborador y a
funcionarios del
Servicio

Al día hábil
siguiente de la
firma del informe



PLAN DE ASESORÍA Y MEJORAMIENTO



PLAN DE ASESORÍA Y MEJORAMIENTO

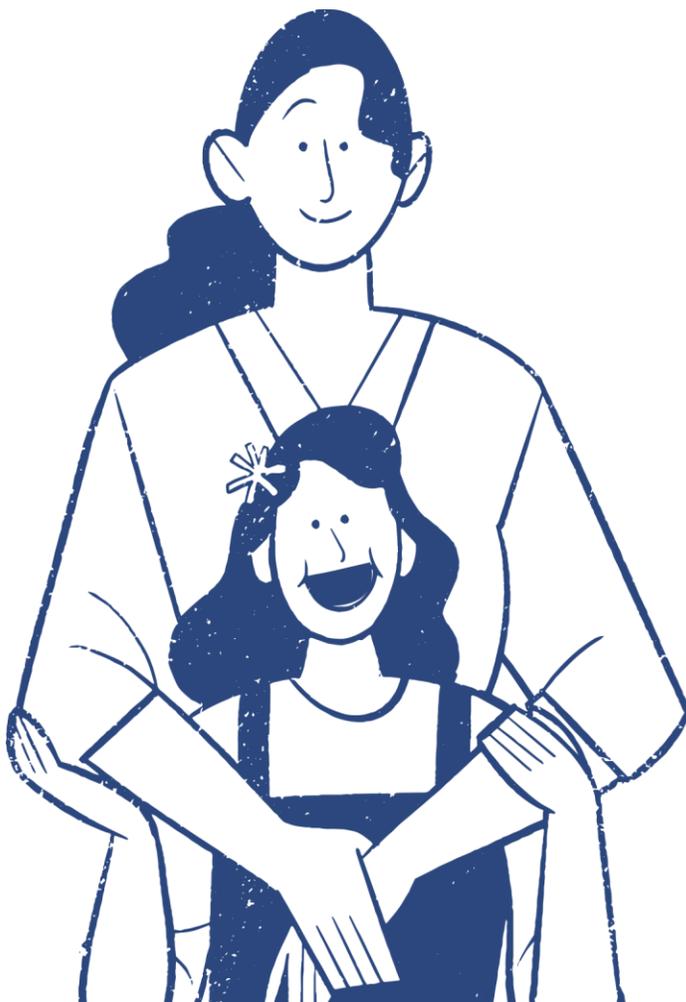
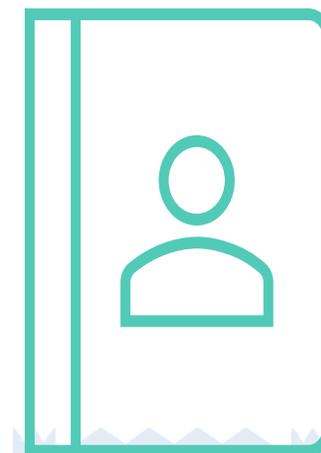


DEFINICIÓN

El **Plan de Asesoría y Mejoramiento**, es el conjunto de acciones y metas, presentado por el colaborador acreditado, **respecto de un proyecto que cuente con un Informe de Fiscalización Técnica Negativo**, para que, dentro de un plazo determinado, el proyecto cumpla satisfactoriamente con la normativa y subsane los hechos constitutivos de incumplimientos levantados.

OBJETIVO

El **Colaborador Acreditado** ejecutante del proyecto es el **responsable de la elaboración del Plan**, el cual deberá contener de forma detallada las acciones o medidas y plazos para el cumplimiento del **objetivo final**, que es **corregir o subsanar los hechos constitutivos de incumplimientos** contenidos en el Informe de Fiscalización Negativo.



PLAN DE ASESORÍA Y MEJORAMIENTO

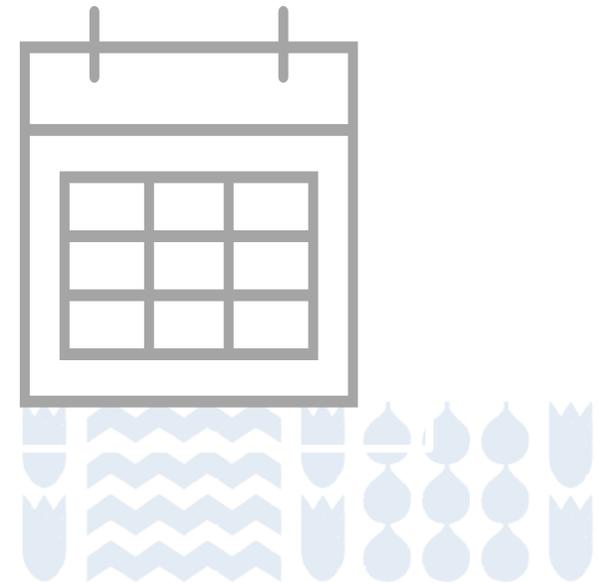


PRESENTACIÓN

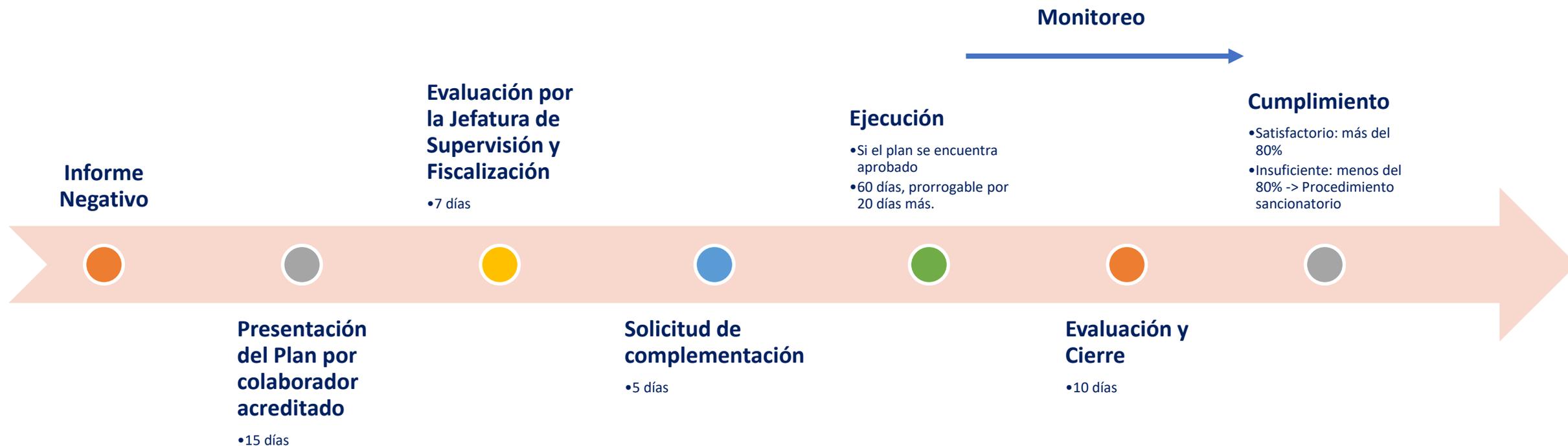
Una vez notificado por correo electrónico el **Informe de Fiscalización Técnica Negativo**, el colaborador acreditado tendrá un **plazo de quince (15) días hábiles para presentar** formalmente, mediante oficina de partes, un **Plan de Asesoría y Mejoramiento** dirigido a la Jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización.

PROPUESTA

Esta propuesta deberá apuntar a, además de la superación de los hechos constitutivos de incumplimientos detectados, a enfrentar las causas de dichas falencias, estableciendo **objetivos que sean precisos y alcanzables en un plazo de ejecución no superior a sesenta (60) días hábiles.**



PLAN DE ASESORÍA Y MEJORAMIENTO



REQUISITOS MÍNIMOS DE PRESENTACIÓN

Antecedentes generales del proyecto

Antecedentes del Plan de Asesoría y Mejoramiento

Listado de hechos constitutivos de incumplimientos levantados en el Informe de Fiscalización

Acciones o medidas concretas a ejecutar para la subsanación

Plazo de ejecución del plan (y de cada acción)

Medio de verificación del cumplimiento de estas acciones.

Presentación de medidas concretas para evitar su reiteración, verificador y plazo para su realización.

Un responsable y medio de contacto, para una comunicación directa con el fiscalizador que llevará el seguimiento y monitoreo del Plan.

Firma: Director del Proyecto, Encargado del Plan y Representante Legal del colaborador



CONSIDERACIONES IMPORTANTES



Excepción para presentar el Plan: Hechos constitutivos de incumplimientos que:

- Correspondan al área financiera y/o administrativa, o
- Puedan ser eventualmente constitutivos de vulneraciones a la vida e integridad física o psíquica de NNA.



Revisión propuesta Plan, monitoreo y evaluación:

Jefatura de la Unidad de Supervisión y Fiscalización y fiscalizador



Notificaciones:

Toda comunicación desde el Servicio al colaborador se hará por correo electrónico.



Cumplimiento satisfactorio :

Proyectos que han logrado entre el **80% y el 100% de cumplimiento** de los objetivos y acciones comprometidas con el plan.



Cumplimiento insuficiente:

El proyecto ejecutante no logra cumplir los objetivos definidos y se asigne un porcentaje de cumplimiento **bajo el 80%**, en donde se mantiene la situación de riesgo y deficiente calidad de atención: inicio de sancionatorio.



PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO



Etapas Procedimiento sancionatorio Art. 42 Ley 21.302



Etapa **1**: Instrucción, designación y aceptación

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.



Etapa 1: Instrucción, designación y aceptación

1. Tras la emisión de un Informe de Fiscalización Negativo, cuando no se cumpla con los requisitos para optar a un Plan de Asesoría y Mejoramiento.



2. Tras la emisión de un Informe de Fiscalización Negativo, en cuanto haya vencido el plazo para presentar un Plan de Asesoría y Mejoramiento, sin que se haya presentado



3. Cuando se rechace el Plan de Asesoría y Mejoramiento presentado, por no contener los requisitos mínimos para su ejecución



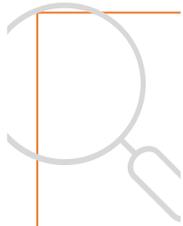
4. Cuando no se haya cumplido satisfactoriamente el Plan de Asesoría y Mejoramiento



5. Directamente por orden del Director Regional o Director Nacional ante la sospecha de una posible infracción.



Etapa **2**: Investigación



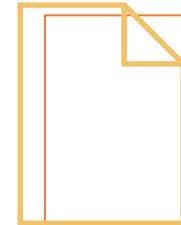
Durante la **etapa investigativa** el sustanciador deberá investigar los hechos, ponderando las pruebas, respecto de los hechos constitutivos de incumplimientos constatados durante el proceso de fiscalización o adquiridos por otros medios y, realizar toda otra diligencia pertinente para **esclarecer los hechos**



El sustanciador podrá contactar al colaborador para solicitar antecedentes para su investigación.



La investigación realizada deberá llevar al sustanciador a la **convicción de la existencia o inexistencia de infracciones y/o de la responsabilidad del colaborador.**



El **sobreseimiento** del procedimiento sancionatorio se produce cuando en la investigación no se constata la existencia de infracciones



Si el sustanciador arriba al convencimiento de la comisión de una infracción del catálogo del artículo 41 de la Ley 21.302, que sea reprochable al colaborador acreditado, deberá **formular cargos** en su contra (con este hito termina la etapa de Investigación).



La **formulación de cargos** deberá señalar de forma **detallada** cuáles son los hechos que constituyen las infracciones, exponiendo claramente cuál es la infracción y su articulado



Etapa 3: Descargos

Formulación de cargos



Colaborador acreditado tiene diez (10) días hábiles para presentar sus descargos



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 subsanen los cargos formulados.



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



Ejemplo: Descargos

(...) Mediante el presente escrito, acorde al cargo N°1 que señala “De acuerdo a lo indicado en informe de fiscalización y la visita inspectiva realizada por este sustanciador al proyecto con fecha 21 de julio de 2023, se constata que no se encuentra en carpeta de personal, el certificado de antecedentes para fines especiales respecto a la ETD Fernanda Fernández”, venimos en presentar el certificado de antecedentes para fines especiales, actualizado, de la ETD Fernanda Fernández.

SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION



REPUBLICA DE CHILE

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES
Válido para FINES ESPECIALES

NOMBRE :
R.U.B. :
R.U.B. :
R.U.B. :
R.U.B. :

Fecha nacimiento:
REGISTRO GENERAL DE CONDENAS
FINES
SIN ANTECEDENTES
REGISTRO ESPECIAL DE CONDENAS POR ACTOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR
FINES
SIN ANOTACIONES ESPECIALES

FECHA EMISIÓN:

Certificado Gratuito
CERTIFICADO ANTECEDENTES PARA FINES ESPECIALES
Impreso en:
SECCION :

Verifique documento en www.registrocivil.gob.cl o a nuestro Call Center 800 370 2000, para teléfonos fijos y celulares. La próxima vez, obtén este certificado en www.registrocivil.gob.cl.



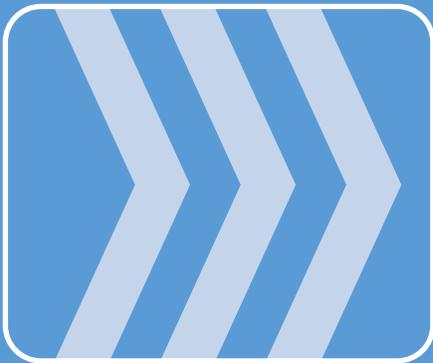
Timbre electrónico SRCEl



Victor Rebolledo Salas
Jefe de Archivo General (a)
Incorpora Firma Electrónica Avanzada

www.registrocivil.gob.cl

Etapa 4: Informe Final



Informe Final

- Una vez que el sustanciador haya arribado a la convicción de la comisión de una infracción por parte del colaborador acreditado en la que éste tenga responsabilidad directa o, de su sobreseimiento, deberá presentar al Director Regional su informe final en el cual le propondrá:
 - La aplicación de sanción
 - Sobreseimiento



Si se formularon cargos

- El sustanciador procederá a ponderar **cada uno de los descargos** presentados por el colaborador acreditado, indicando **expresamente las razones fundadas de su aceptación o rechazo.**



Etapa **5** : Resolución del Director o Directora Regional

El Director Regional en mérito de los antecedentes tenidos a la vista, decidirá aplicar la sanción propuesta (u otra que estime pertinente), o bien, sobreseer al colaborador acreditado.

En virtud de la gravedad de los hechos, las infracciones se clasifican en: **MENOS GRAVES, GRAVES O GRAVÍSIMAS**

Esto se hará por medio de una **resolución fundada**,

Habiendo transcurrido todos los plazos para recurrir o ya habiéndose resuelto las reclamaciones impetradas, deberá certificarse que la resolución que aplica sanción se encuentra firme



Etapa 6: Reclamación Administrativa

Reclamación Administrativa. Artículo 45, inciso primero

“El colaborador acreditado afectado por la aplicación de una de las sanciones contenidas en el artículo 41 podrá reclamar administrativamente ante el **Director Nacional dentro del plazo de cinco (5) días hábiles**, contado desde la notificación de la respectiva resolución.”.

Cinco (5) días hábiles de plazo.

Presentados por **escrito** a Oficina de Partes de la Dirección Regional o Nacional.

A nombre de la Directora Nacional.



Etapa 6: Reclamación Judicial

Artículo 45, inciso
segundo y siguientes

Directora Nacional deniega recurso administrativo total o parcialmente.

Diez (10) días hábiles de plazo

Traslado al Servicio, diez (10) días hábiles para formular observaciones

Posibilidad de abrir término probatorio.

Resolución de la Corte de Apelaciones es inapelable.

Seguimiento se realizará desde DINAC



Etapa 7: Cumplimiento

Las sanciones

Amonestación
Escrita

Multa

Término unilateral
del convenio

Inhabilitación
temporal del
colaborador

Pérdida de la
acreditación

10-15%
Menos Grave

20-30%
Grave

30-60%
Gravísimas



Instancias Clave para el Colaborador

Visita inspectiva/Reunión remota Fiscalización

- Informarse del motivo de la fiscalización (Acta de Fiscalización)
- Resolver dudas sobre fiscalización y procedimiento sancionatorio.

Plazo de subsanación

- Enviar los verificadores solicitados por el fiscalizador en un plazo de 2 días hábiles.

Plan de Asesoría y Mejoramiento

- Cumplir con requisitos mínimos de presentación del Plan.
- Dar respuesta a solicitud de complementación del Plan si hubiera.
- Basar el plan en los hechos constitutivos de incumplimientos del Informe Negativo de Fiscalización.
- Cumplir con plazos de ejecución y entrega de verificadores comprometidos.

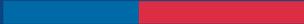
Descargos

- Los descargos (10 días hábiles) deben responder a cada uno de los cargos formulados.
- Deben sustentar su respuesta con medios de verificación que confirmen lo señalado.

Reclamación

- Presentar todos los antecedentes que considere pertinentes en relación con la sanción aplicada por la(s) infracción(es) cometida(s).





Servicio Nacional de
Protección Especializada
a la Niñez y Adolescencia

