

# **PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO**

## Índice

1. Identificación de los hechos .....	3
2. Calificación del incumplimiento.....	3
3. Comunicación del incumplimiento al Agente Operador.....	4
4. Descargos del AOI y aplicación de la sanción.....	5
5. Recurso de revisión.....	8
6. De los expedientes.....	8
ANEXO N° 1. IDENTIFICACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO .....	9
ANEXO N° 2. CARTA DE NOTIFICACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO (DIRECTOR(A) REGIONAL AL AGENTE OPERADOR).....	11
ANEXO N° 3. CARTA DE NOTIFICACIÓN DE SANCIÓN (DIRECCIÓN REGIONAL).....	14
CARTA DE NOTIFICACIÓN DE SANCIÓN (COMITÉ DE GERENTES).....	16
ANEXO N° 4. ACTA DEL COMITÉ DE GERENTES .....	18
ANEXO N° 5. EJEMPLOS DE INCUMPLIMIENTO .....	19

	<b>PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO</b>	<b>Versión: 1.0</b> <b>Fecha: 25.07.2016</b>
--	------------------------------------	---

## 1. Identificación de los hechos.

Cualquier ejecutivo de fomento y/o financiero vinculado con la operación de los Agentes Operadores y cualquier funcionario de Sercotec en general, que tome conocimiento de incumplimientos reglamentarios, normativos, de operación, etc. por parte del Agente Operador, deberá informar del eventual incumplimiento al Coordinador(a) de Planificación y Operación de la respectiva Dirección regional. Para lo anterior, deberá completar el Anexo N° 1 y adjuntar todos los documentos que fundamentan los hechos del eventual incumplimiento, los que constarán en un expediente (digital) el cual se mantendrá durante todo el proceso sancionatorio.

El Coordinador(a) de Planificación y Operación presentará los antecedentes al Director Regional, quien deberá calificar si existe incumplimiento por parte del Agente Operador.

El expediente debe contar como mínimo con la siguiente documentación:

- ✓ Anexo N°1.
- ✓ Reglamento Agentes Operadores de Sercotec.
- ✓ Convenio de Agenciamiento.
- ✓ Acuerdo Anual de Desempeño vigente.
- ✓ Manual Operativo del Instrumento en cuestión.
- ✓ Documentación de respaldo a los hechos, tales como: correos electrónicos, cartas, actas de seguimiento, informes, rendiciones, cartolas bancarias, comprobantes de depósito, contratos con los beneficiarios y/o consultores, etc.
- ✓ Otro tipo de antecedentes que proporcionen evidencia objetiva del incumplimiento.

## 2. Calificación del incumplimiento.

Los incumplimientos se clasifican en: menos graves, graves y gravísimos.

El Director Regional calificará el incumplimiento y propondrá la sanción aplicable. Posteriormente, deberá enviar el Anexo N° 2 y el expediente con toda la documentación a la Unidad de Fiscalía y Gerencia de Programas, quienes en el caso de incumplimientos **graves y gravísimos**, apoyarán el proceso sancionatorio, asegurando que exista toda la

	<b>PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO</b>	Versión: 1.0 Fecha: 25.07.2016
--	------------------------------------	-----------------------------------

documentación y fundamentación técnica y legal para la calificación adecuada del incumplimiento y fundamentación de la sanción. Ahora bien, en el caso de los incumplimientos **menos graves**, sólo deberá ser visada la carta (Ver Anexo N° 2), por el abogado de Fiscalía correspondiente.

La Unidad de Fiscalía y Gerencia de Programas, en caso de estimarlo necesario, podrán solicitar mayores antecedentes al Coordinador Regional de Planificación y Operación, los cuales deberán adjuntarse al expediente.

### **3. Comunicación del incumplimiento al Agente Operador.**

Una vez finalizado el proceso de calificación del incumplimiento y fundamentación de la sanción, el Director(a) Regional comunicará el incumplimiento y su respectiva sanción mediante carta certificada al Agente Operador (Ver Anexo N° 2), con copia a la Unidad de Fiscalía y a la Gerencia de Programas. La carta deberá ser visada por el abogado de Fiscalía correspondiente.

La carta debe establecer:

- ✓ Los hechos que constituyen el incumplimiento.
- ✓ La calificación de la falta en menos grave, grave o gravísima.
- ✓ Los antecedentes que sirven de fundamento.
- ✓ Sanción propuesta.

Se entenderá notificado el Agente Operador en el momento de recepcionar la carta certificada (información de seguimiento plataformas de la empresa de correos). Se deberá adjuntar al expediente una copia de la carta certificada.

En el caso de un incumplimiento **menos grave**, el Agente Operador podrá enmendar el incumplimiento en un plazo no mayor a 3 días hábiles, lo anterior deberá ser verificado por el/la Coordinador/a de Planificación y Operación; en caso contrario, procederá la aplicación de una multa de 5 UF<sup>1</sup>. Esta multa podrá ser pagada de dos maneras:

- a) El Agente Operador paga a Sercotec el monto de la multa.

---

<sup>1</sup> El valor de la UF se considerará a la fecha de la notificación.

	<b>PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO</b>	Versión: 1.0 Fecha: 25.07.2016
--	------------------------------------	-----------------------------------

- b) Sercotec descuenta el monto de la multa desde el Over Head (OH) que paga al Agente Operador por la operación del instrumento agenciado.

Para el pago de la multa, el Agente Operador tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles desde la notificación del incumplimiento. En caso de expirado el plazo otorgado sin que el Agente Operador haya realizado el pago de la multa, Sercotec procederá al descuento correspondiente desde el Over Head (OH).

El Coordinador de Planificación y Operación de la Dirección Regional, deberá hacer seguimiento al pago efectivo de la multa, en los plazos correspondientes.

En todos aquellos casos que el Agente Operador asigne recursos de Sercotec a beneficiarios que no cumplen con requisitos de admisibilidad o éstos hayan sido asignados en forma errónea, éste deberá restituir dichos fondos.

#### **4. Descargos del AOI y aplicación de la sanción.**

##### 4.1 Faltas menos graves.

En el caso de una falta menos grave no procederá descargo alguno. La Dirección Regional procederá a la aplicación de la multa correspondiente.

##### 4.2 Faltas graves y gravísimas.

El Agente Operador tendrá un plazo de 10 (diez) días hábiles (entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y festivos), para realizar sus descargos, contados desde la notificación de la carta certificada. Los descargos deberán ser presentados a la Dirección Regional correspondiente, acompañando todos los antecedentes que se estimen pertinentes para fundamentar sus alegaciones, y/o permitir una acertada resolución del asunto. En el caso de una falta grave reiterada o gravísima, la Dirección Regional deberá enviar el expediente con los descargos recibidos al abogado de Fiscalía que corresponda.

##### 4.2.1 Faltas graves

	<b>PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO</b>	<b>Versión: 1.0</b> <b>Fecha: 25.07.2016</b>
--	------------------------------------	---

4.2.1.1 Faltas graves sin descargos: El Director(a) Regional, en caso de una falta grave, habiendo expirado el plazo otorgado sin que el Agente Operador haya realizado los descargos, le notificará por carta certificada la sanción correspondiente (Ver Anexo N° 3), la que será visada por la Unidad de Fiscalía, la cual deberá adjuntarse al expediente.

4.2.1.2 Faltas graves con descargos: En el caso de haberse recibido los descargos, la Unidad de Fiscalía y la Gerencia de Programas apoyarán el proceso de evaluación de los descargos realizados por el Agente Operador, los que también deberán adjuntarse al expediente.

Una vez realizado el análisis de los antecedentes, el Director(a) Regional podrá ratificar o recalificar el incumplimiento como asimismo la sanción, toda vez que los descargos así lo ameriten. La Dirección Regional deberá notificar la sanción a través de carta certificada al Agente Operador (Ver Anexo N° 3) la que será visada por la Unidad de Fiscalía. La Dirección Regional deberá tomar las medidas correspondientes para la aplicación de la sanción, así como también adoptar las medidas que considere necesarias para asegurar la operación de los instrumentos de fomento de Sercotec. La carta deberá ser adjuntada al expediente, quedando éste en custodia de la Dirección Regional.

#### 4.2.2 Faltas graves reiteradas o gravísimas

4.2.2.1 Faltas graves reiteradas o gravísimas sin descargos. En el caso de no haber recibido los descargos, el abogado correspondiente informará del caso al Comité de Gerentes, adjuntando al menos los siguientes antecedentes:

- Presentación de los hechos que configuran el incumplimiento.
- Señalar la normativa infringida.
- Resultado de la Evaluación realizada por la Unidad de Fiscalía y la Gerencia de Programas.

Una vez realizada la presentación por el abogado correspondiente, el Comité de Gerentes, a través de un Acta, (Ver Anexo N° 4) podrá ratificar o recalificar el

incumplimiento como asimismo la sanción correspondiente notificada en primera instancia al Agente Operador. La Gerencia de Programas notificará por carta certificada (Ver Anexo N° 3) la que será visada por la Unidad de Fiscalía, al Agente Operador, con copia a la Unidad de Fiscalía y a la Dirección Regional correspondiente, la cual deberá adjuntarse al expediente.

4.2.2.2 Faltas graves reiteradas o gravísimas con descargos. En el caso de haber recibido los descargos, la Unidad de Fiscalía y la Gerencia de Programas en conjunto realizarán la evaluación del expediente y la consideración de los descargos.

Una vez realizado el análisis de los antecedentes, el abogado correspondiente informará del caso al Comité de Gerentes, adjuntando al menos los siguientes antecedentes:

- Presentación de los hechos que configuran el incumplimiento.
- Señalar la normativa infringida.
- Informar los descargos presentados por el Agente Operador.
- Resultado de la Evaluación realizada por la Unidad de Fiscalía y la Gerencia de Programas, respecto de los descargos recibidos de parte del Agente Operador.

Una vez realizada la presentación por el abogado correspondiente, el Comité de Gerentes, a través de un Acta, (Ver Anexo N° 4) podrá ratificar o recalificar el incumplimiento, como asimismo la sanción, toda vez que los descargos así lo ameriten. La Gerencia de Programas notificará por carta certificada (Ver Anexo N° 3) que será visada por la Unidad de Fiscalía, al Agente Operador, con copia a la Unidad de Fiscalía y a la Dirección Regional correspondiente, la cual deberá adjuntarse al expediente.

La Gerencia de Programas será la encargada de la aplicación de la sanción establecida por el Comité de Gerentes, instruyendo a la Dirección Regional respecto de las medidas a tomar producto de la pérdida de la calidad de Agente Operador de Sercotec (Ver punto 12 del Reglamento de Agentes Operadores de Sercotec).

	<b>PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO</b>	Versión: 1.0 Fecha: 25.07.2016
--	------------------------------------	-----------------------------------

## **5. Recurso de revisión.**

Ante la decisión del Comité de Gerentes, procederá un recurso de revisión ante el Gerente General de Sercotec, siendo esta la última instancia que dispone el Agente Operador para realizar sus descargos.

Desde la notificación<sup>2</sup> de la sanción, por la Gerencia de Programas, el Agente Operador tendrá un plazo de 3 (tres) días hábiles, para presentar el recurso de revisión ante la respectiva Dirección Regional, la que remitirá los antecedentes al Gerente General.

Al respectivo recurso solo podrán agregarse antecedentes distintos a los presentados ante el Comité de Gerentes, en los casos que el Agente no hubiese tenido acceso a ellos, por causas que no le fueren imputables y que se encuentren debidamente justificadas.

El Gerente General podrá requerir de la Unidad de Fiscalía y la Gerencia de Programas apoyo en el proceso de evaluación del recurso de revisión realizado por el Agente Operador.

La decisión del Gerente General será adoptada mediante Resolución. La Gerencia de Programas notificará por carta certificada, adjuntando la Resolución antes mencionada, la decisión del Gerente General al Agente Operador, con copia a la Unidad de Fiscalía y a la Dirección Regional correspondiente, la cual deberá adjuntarse al expediente.

## **6. De los expedientes.**

La custodia de todos los expedientes estará a cargo del Coordinador de Planificación y Operación correspondiente, sin perjuicio de que la Gerencia de Programas mantendrá un registro consolidado a nivel nacional de todas las sanciones ejecutadas y mantendrá copia digital de los expedientes.

---

<sup>2</sup> Se entenderá notificado el Agente Operador en el momento de recepcionar la carta certificada (información de seguimiento plataformas de la empresa de correos).



**ANEXO N° 1. IDENTIFICACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO**

<b>Nombre Ejecutivo de Fomento / Financiero</b>	
<b>Dirección Regional</b>	
<b>Nombre del Programa</b>	
<b>Nombre del Agente Operador</b>	
<b>Fecha</b>	

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>Incumplimiento</b>	Especificación del Incumplimiento (señalar el hallazgo). Ej.: Presentación de Informes de Seguimiento a beneficiarios, con firmas que no corresponden a éstos.
<b>Señalar que documento infringe</b>	Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reglamento Agentes Operadores de Sercotec</li> <li>✓ Convenio de Agenciamiento</li> <li>✓ Acuerdo Anual de Desempeño vigente</li> <li>✓ Manual Operativo de los Instrumentos</li> </ul>
<b>Antecedentes de Respaldo: (Se deben adjuntar)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Documentación de respaldo a los hechos, tales como: correos electrónicos, cartas, actas de seguimiento, informes, rendiciones, cartolas bancarias, comprobantes de depósito, contratos con los beneficiarios y/o consultores, etc.</li> <li>✓ Otro tipo de antecedentes que proporcionen evidencia objetiva.</li> </ul>

**PRESENTACIÓN DE LO HECHOS**

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

---

Nombre y Firma

	<b>PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO</b>	Versión: 1.0 Fecha: 25.07.2016
--	------------------------------------	-----------------------------------

**ANEXO N° 2. CARTA DE NOTIFICACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO (DIRECTOR(A)  
REGIONAL AL AGENTE OPERADOR).**

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

Señor  
 XXXXXXXXXXXXXXXX (firmante Acuerdo Desempeño Anual)  
 Agente Operador XXXXXX  
 Dirección (según Acuerdo Desempeño Anual)

PRESENTE

De mi consideración:

En conformidad a la normativa de Sercotec aplicable al funcionamiento de los Agentes Operadores y de los Instrumentos que constituyen su oferta programática vigente, notifico los hechos que configuran el incumplimiento detectado. De acuerdo a lo anterior, dicho incumplimiento ha sido calificado como una falta XXXXXXXXXXXX, por las siguientes razones:

**I.- Hechos.**

Ejemplos:

- Recaudación por parte de la empresa consultora de los aportes empresariales, generando comprobantes de ingresos en la contabilidad, por aportes empresariales que ellos nunca efectuaron.
- Presentación de documentación con firmas que no corresponden a las firmas registradas de los beneficiarios.
- Otro.

**II. Sobre la base de los antecedentes y verificaciones efectuadas, se considera que el Agente Operador Intermediario ha incurrido en los siguientes incumplimientos, los que están contenidos en el Reglamento Agente Operadores Intermediarios Sercotec,**

	<b>PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO</b>	Versión: 1.0 Fecha: 25.07.2016
--	------------------------------------	-----------------------------------

**aprobado por resolución de Gerencia General N° 9081 del 2014, numeral 8.X letras XX), XX):**

Ejemplos:

- Exigir a las empresas, emprendedores/as o beneficiarios/as, postulantes o adjudicatarios al o del cofinanciamiento Sercotec, condiciones o requisitos que no estén expresamente establecidos en la normativa vigente.
- Incurrir en negligencia inexcusable en el cumplimiento de sus labores de Agente o en el uso de la imagen corporativa de Sercotec (uso indebido o no uso en caso de corresponder).
- Incurrir en falta de probidad y/o integridad en el cumplimiento de sus labores de Agente. Se entenderá como falta de probidad la ausencia de honradez, integridad o rectitud en el proceder de un Agente Operador en el desempeño de las funciones convenidas en este Reglamento y en el convenio de Agenciamiento, por cuanto...
- Cualquier incumplimiento que hubiere ocasionado perjuicio a los usuarios o a SERCOTEC, o impedido la correcta implementación y administración de los programas, instrumentos y/o proyectos.

### **III. Antecedentes considerados**

Ejemplos:

- Informe de Supervisión por parte de la Ejecutiva de Fomento
- Carta del Director(a) Regional N° XXXX
- Comprobantes de Ingreso por recepción de aportes empresariales efectuados por un Ejecutivo de Fomento con fechas que no siguen el correlativo de los comprobantes.
- Copia de cartola bancaria.

### **IV. Sanción**

En consideración de lo antes expuesto la sanción corresponde a xxxx

De acuerdo al Reglamento de los Agentes Operadores Intermediarios corresponde al xxxxxxxxxxxxxxxx realizar sus descargos en un plazo máximo de XX días hábiles a partir de la notificación de la presente carta **(Sólo en caso de sanciones graves o gravísimas)**. En

	<b>PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO</b>	Versión: 1.0 Fecha: 25.07.2016
--	------------------------------------	-----------------------------------

dichos descargos deberá acompañar todos los antecedentes que estime pertinentes para fundamentar sus alegaciones, y/o permitir una acertada resolución del asunto, dirigida a la Dirección Regional XXXXXX de Sercotec, ubicada en calle XXXXXXXX, N° XXXX

Sin otro particular,

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

xxx/xxx (Visaciones)  
c.c.: Archivo  
Gerencia de Programas

**ANEXO N° 3. CARTA DE NOTIFICACIÓN DE SANCIÓN (DIRECCIÓN REGIONAL)**

Santiago, XX de XXXX de 20XX

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXX (firmante Acuerdo Desempeño Anual)

Agente Operador XXXXXX

Dirección (según Acuerdo Desempeño Anual)

PRESENTE

El Director Regional, en conformidad a la normativa de Sercotec aplicable al funcionamiento de los Agentes Operadores y de los Instrumentos que constituyen su oferta programática vigente, notifico la sanción aplicable, en consideración de lo siguiente:

**I. Antecedentes.**

Debe señalar:

- ✓ Los hechos que constituyen el incumplimiento.
- ✓ Citar la normativa infringida
- ✓ Los descargos del Agente Operador
- ✓ Sanción propuesta.

**II. Consideraciones.**

Se debe señalar las consideraciones de los descargos de la Agente Operador.

Fundamentar cada uno de los descargos respecto a su consideración o no.

**III. Resolución.**

**Se debe indicar lo resuelto y su fundamentación.**

Sin otro particular,

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**Director Regional**

xxx/xxx (Visaciones funcionarios involucrados en el proceso)

c.c.: Archivo

Gerencia de Programas

**CARTA DE NOTIFICACIÓN DE SANCIÓN (COMITÉ DE GERENTES)**

Santiago, XX de XXXX de 20XX

Señor

XXXXXXXXXXXXXXXXXX (firmante Acuerdo Desempeño Anual)

Agente Operador XXXXXX

Dirección (según Acuerdo Desempeño Anual)

PRESENTE

Junto con saludarle, me dirijo a usted con el fin de notificar la decisión del Comité de Gerentes, en conformidad a la normativa de Sercotec aplicable al funcionamiento de los Agentes Operadores.

De esta forma se adjunta copia del acta del Comité de Gerentes, señalando los fundamentos de la sanción aplicada, calificándose en xxxxxx.

De acuerdo al Reglamento de los Agentes Operadores Intermediarios, el Agente Operador tendrá un plazo de 3 (tres) días hábiles para presentar el recurso de revisión ante la respectiva Dirección Regional, la que remitirá los antecedentes al Gerente General.

Al respectivo recurso solo podrán agregarse antecedentes distintos a los presentados ante el Comité de Gerentes, en los casos que el Agente no hubiese tenido acceso a ellos, por causas que no le fueren imputables y que se encuentren debidamente justificadas.

Sin otro particular,

**XXXXXXXX XXXXXXXX  
GERENTE DE PROGRAMAS  
SERCOTEC**

XXX/XXX/ (Visaciones funcionarios involucrados en el proceso)





## PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Versión: 1.0

Fecha: 25.07.2016

c.c.: Archivo

Dirección Regional xxxxx

## **ANEXO N° 4. ACTA DEL COMITÉ DE GERENTES**

En Santiago, XX del mes de XXXX del 201X

En sesión extraordinaria se analizan los eventuales incumplimientos del Agente Operador Intermediario XXXXXXXXXXXX-, en la ejecución del Programa XXXXXXXXXXXX para la Dirección Regional XXXXXXXXXXXX.

### **I. Antecedentes.**

Debe señalar:

- ✓ Los hechos que constituyen el incumplimiento.
- ✓ Citar la normativa infringida
- ✓ Los descargos del Agente Operador
- ✓ Sanción propuesta.

### **II. Consideraciones.**

**Se debe señalar las consideraciones de los descargos de la AGENTE OPERADOR.  
Fundamentar cada uno de los descargos respecto a su consideración o no.**

### **III. Resolución.**

**Se debe indicar lo resuelto y su fundamentación.**

De acuerdo al Reglamento de los Agentes Operadores Intermediarios, el xxxxxxxxxxxx tendrá un plazo de 3 (tres) días hábiles para presentar el recurso de revisión ante la respectiva Dirección Regional, la que remitirá los antecedentes al Gerente General.

### **FIRMAS GERENTES**

### ANEXO N° 5. EJEMPLOS DE INCUMPLIMIENTO<sup>3</sup>

FALTAS GRAVÍSIMAS	EJEMPLOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Usar indebidamente o aplicar a un fin distinto de aquel para el que fueron entregados, los recursos recibidos para la ejecución programas, instrumentos y/o proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Depósito de recursos públicos en instrumentos financieros a plazo.</li> <li>▪ Gasto de recursos públicos en actividades y/o productos no contemplados en los programas - proyectos.</li> <li>▪ Retiros de recursos no justificados de las cuentas que contienen recursos transferidos por Sercotec.</li> <li>▪ Emplear recursos de Sercotec en provecho propio o de terceros ajenos a los beneficiarios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incurrir en falta de probidad y/o integridad en el cumplimiento de sus labores de Agente. Se entenderá como falta a la probidad la ausencia de honradez, integridad o rectitud en el proceder de un AOI en el desempeño de las funciones convenidas en el Reglamento y en el Convenio de Agenciamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falsificación de firma en aquellos casos que implique un perjuicio pecuniario para el Servicio.</li> <li>▪ El uso indebido de información reservada o privilegiada.</li> <li>▪ Tráfico de influencias.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quiebra, notoria insolvencia o pérdida de la personalidad jurídica del Agente.</li> </ul>	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informar y rendir cuenta de actividades no realizadas durante la ejecución de un programa, instrumento y/o proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentación de rendiciones con información falsa de ejecución y cobro indebido de Over Head.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cualquier incumplimiento que hubiere ocasionado perjuicio a los usuarios o a Sercotec, o impedido la correcta implementación y administración de los programas, instrumentos y/o proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se refiere a la pérdida patrimonial de los beneficiarios productos de los servicios recibidos por el Agente Operador.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los señalados como tales por los reglamentos y manuales operativos de los respectivos instrumentos.</li> </ul>	--

FALTAS GRAVES	EJEMPLOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exigir a las empresas, emprendedores/as o beneficiarios/as, postulantes o</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incumplimiento de las condiciones que especifica el Acuerdo de Desempeño anual.</li> </ul>

<sup>3</sup> Los ejemplos que se presentan son a modo referencial, por cuanto deberán ser analizados en su mérito.

adjudicatarios al o del cofinanciamiento Sercotec, condiciones o requisitos que no estén expresamente establecidos en la normativa vigente.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incurrir en negligencia inexcusable en el cumplimiento de sus labores de Agente o en el uso de la imagen corporativa de Sercotec (uso indebido o no uso en caso de corresponder).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Delegación de funciones y/o actividades propias del AOI a terceros.</li> <li>▪ No aplicación de las encuestas de satisfacción de clientes.</li> <li>▪ Pago a consultor(es) - ejecutor(es) sin verificación de cumplimientos de actividades, productos y/o resultados esperados del proyecto.</li> <li>▪ Uso indebido de la marca de Sercotec, en actividades que no tengan relación con la oferta programática de Sercotec.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporar o adjuntar datos o antecedentes falsos en las solicitudes de cofinanciamiento o informes a que está obligado a entregar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acta de seguimiento con actividades que no se realizaron.</li> <li>▪ Falsificación de firma en aquellos casos que no implique un perjuicio pecuniario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La negativa injustificada y reiterada a proporcionar información requerida por Sercotec, o falta de otorgamiento de las facilidades necesarias para la realización de inspecciones, auditorías o supervisiones, de modo de hacer imposible el control, evaluación o fiscalización de la prestación de los servicios de Agente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Para estos efectos, se entenderá que la conducta es reiterada si requerido un informe en dos ocasiones, el Agente no ha dado respuesta a ninguna de las dos solicitudes en un plazo de 30 días.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de comunicación oportuna de los conflictos de intereses que afecten a sus dependientes, socios, accionistas o ejecutivos principales.</li> </ul>	--
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los señalados como tales por los reglamentos y manuales operativos de los respectivos instrumentos.</li> </ul>	--

TIPIFICACIÓN FALTAS MENOS GRAVES	EJEMPLOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los señalados como tales por los reglamentos y manuales operativos de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beneficiarios no cumplen con requisitos de admisibilidad (se deberá analizar caso a</li> </ul>

<p>respectivos instrumentos.</p>	<p>caso)<sup>4</sup>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No cumplir con los requisitos de formalización de los beneficiarios / formalización indebida de beneficiarios.</li> <li>▪ No realizar y/o no presentar evidencia objetiva de actividades de seguimiento a ejecución de los proyectos.</li> <li>▪ Incumplimientos en los plazos de entrega de documentación u/o informes establecidos por la Dirección Regional.</li> <li>▪ Evidencia objetiva de no cumplimiento de actividades contempladas en los flujos de ejecución de los proyectos.</li> <li>▪ Entrega de rendiciones financieras trimestrales incompletas.</li> <li>▪ Evidencia objetiva de exigencia de condiciones no especificadas por Sercotec para la aprobación de informes de actividades y/o rendiciones financieras.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asimismo se considerarán infracciones de este tipo los casos en que Sercotec reciba reclamos por parte de los beneficiarios o de instituciones relacionadas con el Red de Fomento Productivo, o a través de los mecanismos de evaluación y control, que no se refieran a faltas gravísimas o graves.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No dar solución a reclamos justificados de los beneficiarios o de instituciones relacionadas con el Red de Fomento Productivo.</li> <li>▪ Evidencia objetiva de desinformación de los empresarios sobre las condiciones de ejecución de los proyectos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La contravención a una instrucción dada por escrito (aun por correo electrónico) por la respectiva Dirección Regional, o cualquier unidad o gerencia de Sercotec.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evidencia objetiva de requerimientos y/o instrucciones no respondidos o no acatados por el AOI.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En general, las infracciones del Agente que no se encontraren comprendidas en ninguna de los casos anteriores.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">---</p>

<sup>4</sup> En aquellos casos que se haya hecho uso de los recursos de Sercotec (gastos realizados en la ejecución del proyecto), la sanción al Agente Operador será la restitución de los fondos mal asignados.