

PROCEDIMIENTO

POAC 02

PROCEDIMIENTO DE SANCIONES

02

Acreditación de Centros

01/AGOSTO/2016

Contenido

Objetivo.....	3
Alcance.....	3
Referencias.....	3
Definiciones.....	4
Desarrollo.....	5
Inicio del Procedimiento.....	5
Investigación	5
Procedimiento de Sanción	7
Sanciones a los Centros (Art. 24 letra a Ley 20.267)	8
<i>Derechos de los Centros frente a las Sanciones</i>	8
Reserva de información y Difusión de sanciones	9
Responsabilidades	9
Registros.....	10
Anexos.....	10

Enfoque de género: con el objeto de que el lenguaje usado en el presente texto no discrimine ni haga diferencias entre hombres y mujeres, pero que a su vez no se sobrecargue gráficamente explicitando él o ella para definir que ambos géneros están incluidos de igual forma, se ha utilizado el masculino genérico clásico, entendiendo que representan siempre a hombres y mujeres.

Objetivo

Establecer la forma con que procederá ChileValora para aplicar las sanciones establecidas en la Ley N° 20.267 y demás normas aplicables, al momento de detectarse alguna infracción de las mismas.

Alcance

Este Procedimiento se aplica a todos los Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales acreditados y a los Evaluadores habilitados por ChileValora.

Referencias

- Ley N° 20.267 que Crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y Perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo.
- Ley N° 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Decreto Supremo N°137 de 2008 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que establece el Reglamento que regula la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales establecida en la Ley 20.267.
- Decreto Supremo N°29 de 2011 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que establece el Reglamento de regula la Acreditación de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales y la Habilitación de Evaluadores.
- Resolución Exenta N°137 de 2013, que aprueba el Manual para el Seguimiento y Supervisión de Centros de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales de ChileValora.
- Resolución Exenta N°495 de 2012, que aprueba Manual de Normas Gráficas y Orientaciones Comunicacionales de la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, ChileValora.

Definiciones

- **Amonestación por escrito:** Sanción establecida mediante resolución que consiste en la reprensión escrita que procederá respecto de todas las infracciones e incumplimientos que no tengan asignada una sanción específica en la Ley, de la cual se deja constancia en el Registro Nacional de Centros.
- **Suspensión:** Sanción establecida mediante resolución que consiste en la interrupción temporal de la autorización para que un Centro acreditado desarrolle procesos de evaluación y certificación de competencias laborales, dentro del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, en virtud de las causales establecidas en la Ley N°20.267.
- **Cancelación de la inscripción:** Sanción establecida mediante resolución fundada que ordena la revocación de la inscripción del Centro acreditado en el Registro Nacional de Centros, en virtud de las causales establecidas en la Ley N° 20.267.
- **Centro Acreditado; Centro:** Persona jurídica que ha obtenido la calidad de Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales por ChileValora.
- **Evaluador habilitado; Evaluador:** Persona natural que, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 20.267, ha sido facultado por ChileValora para realizar procesos de evaluación de competencias laborales, en el marco del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.
- **Colusión:** Acuerdo concertado de Centros acreditados con organismos técnicos de capacitación, con instituciones de educación superior o con usuarios del Sistema, para la entrega de certificados en infracción a las normas establecidas en la Ley N°20.267 y sus reglamentos.
- **Error manifiesto:** Inexactitud o falta evidente cometida por el Centro acreditado en el desarrollo de un proceso de evaluación y/o certificación de competencias laborales.
- **Falsedad; utilización maliciosa de información:** Delito establecido en el artículo 16 de la Ley N° 20.267 y que consiste en la alteración total o parcial de un certificado de competencias laborales que se otorgue en conformidad a dicha ley y/o su utilización con una finalidad distinta y/o contraria a la que la ley le atribuye.
- **Negligencia:** Es la falta de aquella diligencia y cuidado que las personas emplean ordinariamente en sus negocios propios (artículo 44 del Código Civil).
- **Grave negligencia:** Error manifiesto que comete el Centro en la prestación de sus servicios debido a una administración imprudente, producto del abandono de los negocios.
- **Incumplimiento:** Hecho objetivo, que consiste en la inobservancia de la ley y/o el acta de compromiso por parte del obligado, afecta a las sanciones contenidas en la ley.
- **Incumplimiento grave:** Incumplimiento que, previa calificación por parte de ChileValora, afecta directamente la calidad, la transparencia, la fe pública y los principios del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.
- **Incumplimiento reiterado:** 2 o más incumplimientos sancionados por la ley, independiente de su gravedad.

Desarrollo

Es obligación de los Centros y de los Evaluadores informarse en detalle de la Ley y los Reglamentos del Sistema. ChileValora por su parte, velará por el cumplimiento de las obligaciones de los Centros y Evaluadores establecidas en la normativa aplicable.

Inicio del Procedimiento

ChileValora podrá tomar conocimiento de un hecho que pueda ser causal de infracción a las obligaciones y deberes de los Centros o Evaluadores, a través de los siguientes medios e instancias:

- a. Durante los procesos regulares o extraordinarios de seguimiento y supervisión
- b. Por reclamos de terceros
- c. Por otros medios o instancias.

Verificación de la seriedad de la denuncia: si el/los hechos que puedan ser causal de infracción a las obligaciones y deberes de los Centros o Evaluadores fueron denunciados de manera informal, general y/o fuera de contexto, el Jefe del Área de Centros y Evaluadores, el Fiscal o la Secretaria Ejecutiva podrán designar un funcionario ad-hoc e instruirle para que verifique la seriedad de la denuncia. El funcionario designado realizará las diligencias que se estimen apropiadas para lograr el objetivo de manera rápida y eficaz. Luego, informará al Jefe de su Área, para determinar los pasos a seguir.

En mérito de los antecedentes, y previo informe del Jefe del área de Centros y Evaluadores y/o del Fiscal de ChileValora, la Secretaria Ejecutiva podrá ordenar el inicio de la investigación correspondiente, la que estará a cargo del Área de Centros y Evaluadores, en coordinación con la Fiscalía de ChileValora. El inicio del procedimiento se ordenará por Resolución fundada, salvo que la detección de incumplimiento derive de los procesos regulares o extraordinarios de seguimiento y supervisión, en cuyo caso se podrá estimar que el informe final del proceso constituye fundamento suficiente para la formulación de cargos.

Investigación

La investigación tiene por objeto determinar la existencia, alcance y gravedad de los hechos constitutivos de infracción, así como la concurrencia de circunstancias que eximan, extingan o atenúen la responsabilidad del Centro o del Evaluador.

La etapa de investigación considera los siguientes pasos:

- a. Notificación de la resolución que ordena la investigación al afectado: Una vez que se ha tomado la decisión de iniciar un proceso de investigación por alguna de las vías mencionadas precedentemente, la Secretaria Ejecutiva deberá notificar al afectado de la Resolución que instruye el proceso de investigación, con el objeto de comunicarle que ChileValora está efectuando una investigación sobre un hecho que lo involucra. La notificación deberá realizarse personalmente o por carta certificada. En la Resolución que ordena el inicio de la investigación, se concederá un plazo de cinco días hábiles al afectado para que entregue los antecedentes y/o medios de prueba que estime convenientes; ello sin perjuicio de la facultad de ChileValora de solicitar información específica, tanto al Centro, o al Evaluador en su caso, como a otras personas o entidades que estime convenientes. Este plazo se

podrá prorrogar por una sola vez, por cinco días hábiles más, a solicitud del afectado antes que expire el plazo original.

- b. Definición del encargado de la investigación: El Jefe del Área de Centros y Evaluadores definirá un Encargado de la investigación, quien será responsable de recopilar los antecedentes del caso denunciado, analizar las evidencias y emitir, en los plazos definidos por la jefatura, un informe fundado sobre el alcance y gravedad de los hechos, indicando si éstos constituyen un incumplimiento o una infracción de las tipificadas en la normativa vigente. Para estos efectos, el encargado de la investigación se coordinará con el Fiscal.
- c. Término de la investigación: Una vez realizadas las diligencias que se hayan estimado necesarias para recabar la información sobre los hechos, el encargado de la investigación emitirá un informe que deberá ser entregado a la Secretaria Ejecutiva para que decida si existen antecedentes suficientes para la formulación de cargos e iniciar el procedimiento de sanción, o bien, para tomar alguna otra medida que estime conveniente y apropiada al caso.

Si por el contrario, en mérito del informe se concluye que no hay infracciones detectadas, se procederá a cerrar el caso y la Secretaria Ejecutiva ordenará su archivo.

Cualquiera sea la decisión de la Secretaria Ejecutiva, deberá formalizarse por resolución y se notificará al afectado personalmente o por carta certificada.

En caso que el incumplimiento o infracción se detecte en los procesos de seguimiento y supervisión a Centros acreditados, el **Informe de Supervisión en Terreno (FS005)**, o el **Informe de Validación de Procesos de Evaluación (FS013)** que realiza la Unidad de Supervisión de Centros como parte del proceso de seguimiento y supervisión, hará las veces de la etapa de investigación. En ese contexto, la información que contienen tanto el Informe de Supervisión en Terreno (FS005), como el Informe de Validación de Procesos de Evaluación (FS013), debe ser analizada por el Área de Centros y Evaluadores en coordinación con Fiscalía para definir las no conformidades mayores que constituyen una infracción del Centro y, en consecuencia, ameritan una formulación de cargos. El Área de Centros y Evaluadores reportará la información a la Secretaria Ejecutiva, quien deberá decidir si se procede a la formulación de cargos en contra del Centro o no.

Así mismo, si con ocasión de las actividades de supervisión y seguimiento regulares a los Centros acreditados, se hayan detectado alguno de los incumplimientos administrativos, tales antecedentes harán las veces de la etapa de investigación, siempre que se verifiquen los siguientes supuestos:

- a. Que ChileValora haya representado formalmente al Centro dichos incumplimientos o infracciones en tres oportunidades distintas, mediante comunicación escrita;
- b. Que dichas comunicaciones hayan sido notificadas al Centro mediante carta enviada por correo certificado;
- c. Que en cada una de las comunicaciones se haya otorgado un plazo prudencial al Centro para subsanar las consecuencias del incumplimiento o infracción.

Las situaciones que configuran un incumplimiento o infracción administrativos son, a modo ilustrativo y sin que el siguiente listado sea taxativo, los que se mencionan a continuación: no informar a ChileValora los cambios en la estructura social y/u organizacional; no cumplir con sus propios procedimientos (se verifica durante el proceso de supervisión y revisión de No Conformidades); realizar ceremonias de certificación sin

tener los procesos validados por ChileValora y/o fuera de protocolo; no asegurar disponibilidad de información histórica de procesos de evaluación realizados por el Centro; no cumplir con la reportabilidad periódica del Centro; reportar sus procesos cerrados en un plazo superior a 60 días de finalizada la evaluación; no aplicar el procedimiento de manejo de reclamos; no aplicar el procedimiento de identificación conflictos de interés; no cumple con protocolo de levantamiento de No Conformidades establecidas en el Manual de Supervisión y Seguimiento de Centros, entre otras situaciones similares.

La acumulación de tres comunicaciones respecto del mismo de incumplimiento o infracción que no se hayan corregido a satisfacción de la Comisión, o del mismo tipo de incumplimiento o infracción durante el período de acreditación, serán antecedentes suficientes para formular cargos en contra del Centro.

Procedimiento de Sanción

El procedimiento de sanción tiene por objeto determinar la responsabilidad que le cabe a un Centro, una vez que se ha constatado la infracción o incumplimiento de la normativa aplicable, en mérito del informe de investigación o del proceso de seguimiento y supervisión de Centros. El procedimiento de Sanción se inicia con la instrucción de la Secretaria Ejecutiva de proceder a la formulación de cargos en contra de un Centro y consta de los siguientes pasos:

- a. Formulación de cargos: La Secretaria Ejecutiva emitirá una Resolución de formulación de cargos en contra del Centro infractor. Ésta debe contener la relación de los hechos investigados, un análisis sobre si tales hechos constituyen o no una infracción, antecedentes legales que fundan infracción, la participación y responsabilidad que en ellos le ha cabido al Centro. Además, debe indicar que el Centro tiene un plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación, para presentar sus descargos. La Resolución que contiene la formulación de cargos debe ser notificada al centro afectado personalmente o por carta certificada.
- b. Descargos: Una vez notificada la resolución de formulación de cargos, el Centro puede presentar sus descargos por escrito, en las oficinas de ChileValora, dentro del plazo indicado. Los descargos del Centro deben contener las respuestas y defensas a la formulación de cargos; es decir, la relación de las circunstancias que lo llevaron a incurrir en la conducta que se pretende sancionar, incluyendo aquellas atenuantes que concurran en su favor y adjuntando toda la documentación que fundamente sus descargos.
- c. Resolución: Efectuados los descargos o en rebeldía del Centro, la Comisión debe resolver el caso y decidir, en mérito de los antecedentes que haya obtenido, si sancionará al Centro de acuerdo a lo indicado en el punto 5.4 de este Procedimiento o lo eximirá de los cargos. Cualquiera sea la decisión adoptada, ésta debe ser emitida por resolución y debe ser notificada personalmente o por carta certificada al interesado.

Una vez que la Resolución que contiene la Sanción se encuentre firme y ejecutoriada, el Encargado de Acreditación de Centros procederá a actualizar la Ficha del Centro en el Registro Nacional de Centros, información que será validada por el Jefe de Centros y Evaluadores, quien solicitará la incorporación de la Ficha actualizada en el Registro respectivo.

Para el caso de las sanciones de suspensión de la acreditación, el Encargado de Acreditación de Centros deberá proceder a reactualizar la Ficha una vez transcurrido el

plazo de la sanción. Esta información también debe ser validada por el Jefe de Centros y Evaluadores, quien solicitará la incorporación de la Ficha actualizada en el Registro respectivo.

En todos los casos es de responsabilidad de la Secretaría Ejecutiva notificar al Centro de los distintos hitos del procedimiento.

Sanciones a los Centros (Art. 24 letra a Ley 20.267)

En cuanto a las sanciones a los Centros acreditados, el Sistema Nacional de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales contempla taxativamente las siguientes sanciones:

- **Amonestación por escrito:** Procederá respecto de todas las infracciones e incumplimientos que no tengan asignada una sanción específica en la Ley.
- **Suspensión de la acreditación del Centro por 6 meses:** Procederá en caso que un Centro no haya cumplido con los criterios y requisitos de evaluación.
- **Suspensión de la acreditación del Centro por un año:** Procederá en caso que un Centro no haya cumplido con los criterios y requisitos de evaluación y que haya sido anteriormente sancionado con una suspensión.
- **Cancelación de la inscripción del Centro en el Registro:** Procederá en caso que un Centro incurra en alguna de las siguientes situaciones:
 - a) Por error manifiesto que permita presumir que el Centro ha obrado con grave negligencia en la prestación de su servicio.
 - b) Por coludirse con organismos técnicos de capacitación, con instituciones de educación superior o con usuarios del Sistema para la entrega de certificados.
 - c) Por haber sido sancionado penalmente cualquiera de los directivos, gerentes o administrativos del Centro, por el delito de falsedad o utilización maliciosa a que se refiere el artículo 16 de la presente ley.
 - d) Por no haber adoptado las medidas necesarias para solucionar las observaciones del Secretario Ejecutivo, al momento de suspender la autorización, dentro de los plazos fijados; o cuando las medidas implementadas no sean conducentes a dicho fin o no produzcan los efectos perseguidos.
 - e) Por no haber aplicado las unidades de competencias laborales acreditadas por la Comisión.
 - f) Por no haber aplicado los procedimientos y metodologías conforme al sistema de calidad definido por la Comisión.
 - g) Por incumplimiento grave o reiterado de las normas de la presente ley, su reglamento o de las instrucciones impartidas por la Comisión.
 - h) Por infracción a lo dispuesto en los artículos 17 y 19 de la presente ley.
 - i) Por utilización de la autorización de la Comisión en ámbitos distintos a los autorizados.
 - j) Si proporcionare información falsa o engañosa acerca de las características de los servicios que presta, o del desempeño que exhiba al interior del Sistema.

La cancelación de la inscripción en el Registro se efectuará por la Comisión, mediante resolución fundada.

Derechos de los Centros frente a las Sanciones

La ley considera la posibilidad de interponer un reclamo en contra de la resolución en la que se impone una sanción, ante el Ministro del Trabajo y Previsión Social dentro del plazo de cinco días hábiles, contados desde la notificación de dicha resolución. El Ministro tendrá un plazo de treinta días hábiles para resolver.

Para ello el Centro afectado debe presentar el reclamo ante la Comisión, quien debe remitir el reclamo al Ministro del Trabajo y previsión Social.

Tratándose de la sanción de cancelación de la inscripción en el Registro, el Ministro tendrá un plazo de treinta días hábiles para resolver si estima que dicha sanción no se ajusta a la presente ley y ello causa perjuicio al Centro Sancionado.

Los Centros a quienes se les revoque la acreditación e inscripción en el respectivo Registro, no podrán solicitarla nuevamente sino después de transcurridos dos años contados desde la fecha de la revocación.

Reserva de información y Difusión de sanciones

Los procesos e información obtenida de la investigación de reclamos e infracciones tendrán carácter de información reservada.

La sanción aplicada a los Centros y a los Evaluadores será puesta en conocimiento público por los medios que ChileValora estime conveniente, identificando el Centro o al Evaluador objeto de la medida.

Responsabilidades

- **Unidad de Supervisión de Centro**
Generar informe Ejecutivo cuando corresponda
Reporta a la Secretaría Ejecutiva
- **Quien detecta una infracción**
Informar formalmente a su jefatura superior
- **Secretaría Ejecutiva**
Ordenar el inicio de la investigación
Notificar al afectado la formulación de cargos
Decide sobre la aplicación de sanciones
Notificar al afectado la aplicación de la sanción
- **Jefe del Área de Centros y Evaluadores**
Ordenar el inicio de la investigación
Solicitar anotación de sanción en el Registro Nacional de Centros
- **Fiscal**
Ordenar el inicio de la investigación
- **Encargado de la Investigación**
Recopilar antecedentes
Analizar evidencias
Emitir informe sobre el alcance de los hechos
- **Comisión**
Acordar la aplicación de una sanción, mediante resolución

- **Encargado de Acreditación de Centros**

Actualizar Ficha del Centro en el Registro Nacional de Centros según sea necesario
Actualizar el Registro del Evaluador, según corresponda

Registros

Informe Ejecutivo

Anexos

No aplica