



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

**APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE EL
ALCANCE Y CONTENIDO DE LOS PLANES DE
CUMPLIMIENTO EN NORMAS SOBRE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**

RESOLUCIÓN EXENTA N°

0089

SANTIAGO, 31 ENE 2020

VISTOS: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N° 90 de 2018, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Lucas Del Villar Montt en el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1.- Que, el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante también "SERNAC" o "Servicio", es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley N° 19.496 y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que, la ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, entre otras, la función del SERNAC de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que, en efecto, es una necesidad del Servicio determinar el sentido y alcance de materias respecto de las normas de protección a los consumidores, entre ellas, las referentes a los planes de cumplimiento consagrados en los artículos 24 inciso tercero letra c) y 54 P, ambos de la Ley N°19.496.

4.- Que, por disponerlo así el artículo 3° de la ley N°19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir las decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

5.- Las facultades que le confiere la Ley al Director Nacional del SERNAC.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

RESUELVO:

1. APRUÉBASE la Circular Interpretativa sobre alcance y contenido de los planes de cumplimiento en normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cuyo texto es el siguiente:

CIRCULAR INTERPRETATIVA

SOBRE ALCANCE Y CONTENIDO DE LOS PLANES DE CUMPLIMIENTO EN
NORMAS SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

ÍNDICE

Introducción

1. ¿Qué es un plan de cumplimiento?	5
2. Planes de cumplimiento en la LPDC y el rol del Sernac	7
3. Contenidos del Plan de Cumplimiento	10
3.1 Designación de un oficial de cumplimiento	10
3.2. Identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas	11
3.3. Plazos para su implementación	11
3.4. Protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento	12
3.5. Compromiso de la alta y media gerencia	12
3.6. Correcta alineación de incentivos y aplicación de medidas disciplinarias	13
3.7. Reacción frente hallazgos	13
3.8. Mejora continua, pruebas periódicas y revisión	14
3.9. Monitoreo y seguimiento por parte del SERNAC	15



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

INTRODUCCIÓN

El entorno actual en que se desarrollan las relaciones de consumo presenta importantes asimetrías de información las cuales se materializan en mercados globales de productos y servicios tan múltiples como disímiles. Ello implica desafíos cada vez más complejos y crecientes, tanto comerciales como regulatorios.

En este escenario, la protección de los derechos de los consumidores requiere del compromiso de las empresas, a través del desarrollo de una cultura interna que promueva el cumplimiento de dichas normas, generando ambientes de control y el cambio de actitud y comportamiento de sus colaboradores.

La Ley N° 21.081, que modificó la Ley N°19.496 sobre Protección a los derechos de los Consumidores (en adelante "LDPC"), junto con fortalecer al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, el "SERNAC" o el "Servicio") dándole nuevas facultades de fiscalización, de procedimientos voluntarios colectivos y de interpretación administrativa, entre otras, también estableció incentivos para que las empresas adopten una actitud preventiva y proactiva en materia de protección a los derechos de los consumidores, dentro de las cuales destaca la adopción planes de cumplimiento.

En nuestro país el desarrollo del *compliance* se ha dado de la mano de los modelos de prevención del delito de la Ley N° 20.393. Sin embargo, la OCDE en febrero de 2019 planteó una serie de reparos al sistema que contempla dicha ley, entre ellos, la falta de orientaciones claras hacia el sector privado para el diseño de sus modelos de prevención.

En este contexto, y teniendo presente que los planes de cumplimiento estructuran la gestión de riesgos de una organización en la lógica de los "sistemas de calidad", el 03 de julio de 2019, el SERNAC firmó un convenio de colaboración con el Instituto Nacional de Normalización (INN) para la creación de un estándar claro que guíe a las empresas en el diseño e implementación de planes de cumplimiento en normas de protección a los derechos del consumidor. De esta forma, el 26 de agosto de 2019 el INN aprobó la Especificación Técnica *INN/ET1 Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores - Requisitos con orientación para su uso* que contiene los elementos que el SERNAC tendrá a la vista para la aprobación de planes de cumplimiento en normas de protección al consumidor.

Esta norma técnica está en armonía con los requisitos de normas de sistemas de gestión ISO y se puede utilizar en conjunto con otras normas de gestión, por ejemplo, las normas ISO NCH 19600, ISO 31.000, ISO 9001, ISO/IEC 27001, Nch-ISO 14001, Nch-ISO 22000; Nch-ISO 26000; Nch-ISO 10002.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Entonces si bien, la implementación de planes de cumplimiento por parte de los proveedores no los exonera de la responsabilidad por eventuales incumplimientos de la normativa, contar con ellos constituye una buena práctica que el SERNAC reconoce, valora y promueve.

Lo anterior se enmarca dentro del ejercicio de su función pública de velar por el respeto de los derechos de los consumidores y de informar, educar y proteger a los consumidores ciudadanos, mediante un marco técnico de eficacia, eficiencia y transparencia de la acción institucional, y del rol responsable, activo y participativo de cada uno de los actores del mercado.

Para orientar a sus funcionarios, y en general a los proveedores, la presente circular interpretativa tiene por objeto establecer lo que para este Servicio constituye los alcances y contenidos básicos de los planes de cumplimiento contemplados en la LDPC.

1. ¿QUÉ ES UN PLAN DE CUMPLIMIENTO?

En la experiencia comparada, las áreas o departamentos de cumplimiento regulatorio o *compliance* surgieron en las organizaciones que operaban en mercados regulados, con el objeto de cautelar el acatamiento del conjunto de normas sectoriales que les eran aplicables.

Hoy en día, la creciente regulación que afecta a las empresas, entre ellas, la tributaria, medioambiental, laboral, de libre competencia, gobiernos corporativos, lucha contra la corrupción, lavado de activos y otras, ha incentivado la instalación de modelos de *compliance* en todo tipo de organizaciones, tanto públicas como privadas.

Si bien parte de la literatura distingue "planes" de "programas", indicando que los primeros son generales, mientras que los segundos son específicos, también se ha traducido al español ambos términos utilizándolos indistintamente o como sinónimos. Sin embargo, el legislador en la Ley 21.081 se refirió a "plan de cumplimiento" dándole una acepción amplia.

Así, los planes o programas de cumplimiento tienen por objeto estructurar un sistema de gestión de riesgos de una organización y pueden ser definidos como el conjunto de medidas internas adoptadas para prevenir, detectar y mitigar el riesgo de infringir deberes de conducta exigibles por la organización, ya sea por sus propias acciones u omisiones, las de sus representantes, asesores, dependientes o colaboradores,



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

incluyendo proveedores de servicios y los procesos que -conforme a la ley- están bajo su responsabilidad¹.

Desde una visión de una administración empresarial moderna, los programas de cumplimiento que signifiquen asumir seriamente el compromiso de asegurar por todos los medios disponibles resultados concretos en cuanto a determinados deberes y bienes jurídicos, normalmente supone asumir sistemas de gestión de la calidad que logren intervenir eficazmente la estructura orgánica de la organización, la definición de los procesos y el control de riesgos con procedimientos adecuados.

Es importante destacar que no existe un modelo único de plan o programa de cumplimiento, por lo que estos deben ser diseñados de acuerdo a las características particulares de cada organización. En efecto, se reconoce y espera que las organizaciones elaboren estos planes o programas conforme al contexto interno y externo, normativa aplicable, estructura, el perfil de riesgo y las complejidades inherentes a los productos o servicios que éstas ofrecen.

Por otra parte, cabe señalar que el cumplimiento normativo ha ganado reconocimiento y se ha propagado en nuestra legislación a partir de la dictación de la Ley N° 20.393 de 2009, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, que consagra que la efectiva implementación de un modelo de prevención de delitos, debidamente certificado, y asegura el cumplimiento de los deberes de supervisión y dirección de la compañía, lo que la podría eximir de responsabilidad penal en caso que ocurra un delito de los establecidos en dicha ley. Otros ejemplos son la Guía "Programas de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia" de la Fiscalía Nacional Económica (Material de Promoción N° 3/ 2012) y la Guía para la presentación de programas de cumplimiento de la Superintendencia de Medio Ambiente (2013).

En materia de protección a los derechos los consumidores, el Instituto Nacional de Normalización² ha definido plan de cumplimiento como *"el conjunto de elementos de una organización que -a partir de la comprensión de sí misma y de su contexto y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas- interactúan para establecer una política de cumplimiento, objetivos de cumplimiento y procesos para lograr estos objetivos. Debe incluir las políticas, procedimientos, directrices y mecanismos internos adoptados por un proveedor en relación a materias específicas de la normativa vigente sobre protección al consumidor; estableciendo medidas*

¹ En este sentido la LPDC regula varias clases de responsabilidad por hechos propios, hechos ajenos o incluso responsabilidad por agentes que están bajo subordinación o dependencia de otros. Ver artículos 21 inciso 6º, 39-C, 43, entre otros que se refieren a la responsabilidad indirecta del proveedor.

² El Instituto Nacional de Normalización (INN), está constituido como una fundación de derecho privado sin fines de lucro, creada por CORFO en el año 1973, como un organismo técnico en materias de la Infraestructura de la calidad.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

*preventivas, de detección y correctivas de los riesgos de infracción asociados a tales materias*³.

Así, los planes de cumplimiento en normas sobre protección de los derechos de los consumidores son, en sentido estricto, herramientas de autorregulación que tienen el propósito de crear una cultura organizacional de cumplimiento, a fin de prevenir, evitar o mitigar riesgos de infracción a las normas de protección de los derechos de los consumidores.

2. PLANES DE CUMPLIMIENTO EN LA LPDC Y ROL DEL SERNAC

La LDPC regula los planes de cumplimiento en dos artículos:

1. El artículo 24 inciso 4º, dispone que se considerarán circunstancias atenuantes en el contexto de la aplicación de sanciones a los proveedores que infrinjan las normas de protección a los derechos de los consumidores: *"c) La colaboración sustancial que el infractor haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante el procedimiento sancionatorio administrativo o aquella que haya prestado en el procedimiento judicial. Se entenderá que existe colaboración sustancial si el proveedor contare con un plan de cumplimiento específico en las materias a que se refiere la infracción respectiva, que haya sido previamente aprobado por el Servicio y se acredite su efectiva implementación y seguimiento"*.
2. El artículo 54 P señala que, en caso de llegar a un acuerdo dentro del procedimiento voluntario para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores, el Servicio dictará una resolución que establecerá los términos de éste y las obligaciones que asume cada una de las partes. *"La resolución podrá contemplar la presentación por parte del proveedor de un plan de cumplimiento el que contendrá, como mínimo, la designación de un oficial de cumplimiento, la identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas, los plazos para su implementación y un protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento"*.

El SERNAC considera que los planes referidos en estos artículos tienen fines distintos aun cuando pueden contener los mismos elementos o similares. También es distinto el rol que la propia LPDC le asigna al Servicio respecto de ellos.

³ Términos y definiciones, 3.18, Especificación Técnica INN/ET1:2019 *Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores- Requisitos con orientación para su uso*, primera edición, 2019.08.26



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El artículo 24 ya citado, refiere a un plan de cumplimiento de carácter preventivo. En este caso, la empresa analiza y evalúa sus riesgos de infracción antes que se hayan cometido, para establecer medidas preventivas, de detección y correctivas atinentes a tales riesgos. Los planes preventivos, por su naturaleza, buscan integrarse en todas las actividades y procesos de la organización; en ese sentido, se proyectan en el tiempo a través del proceso de evaluación, auditoría y mejora continua. Estos planes responden a las características propias de cada proveedor y podrán ser extensos o acotados según el proveedor determine, de acuerdo al análisis de su contexto.

El artículo 24, inciso cuarto letra c) de la LPDC, le atribuye al Servicio la facultad de "aprobar" los planes de cumplimiento, los que se basan en la gestión de riesgos de una empresa y buscan mitigarlos para asegurar el acatamiento de las obligaciones que se pretende cubrir con dicha herramienta. De esta forma, para su diseño e implementación es esencial levantar una matriz de procesos en la que se detallan los riesgos que enfrenta la empresa, de acuerdo a sus características propias (tamaño, mercado, objetivos estratégicos, etc).

En este caso, el acceso a información detallada acerca de los riesgos de incumplimiento que enfrenta el proveedor, implica un riesgo de imparcialidad ya que dicha información podría ser utilizada por el Servicio en el ejercicio de sus facultades fiscalizadoras o en los litigios. Este conflicto sería equivalente a solicitar al Ministerio Público que aprobara los modelos de prevención de delitos que establece la Ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Para evitar este riesgo, y dado que los artículos 4 y 11 de la ley N°19.880, prescriben que el procedimiento administrativo estará sometido -en lo que aquí importa- al principio de imparcialidad, en cuya virtud la Administración debe actuar con objetividad y probidad como garantía para los administrados; es que se encuentra en tramitación un Reglamento del Ministerio de Economía, que regula el proceso de aprobación que llevará el Servicio y que contempla la participación de terceros independientes a través de la certificación.

Según la interpretación gramatical, el verbo "aprobar" significa *calificar o dar por bueno o suficiente algo*⁴. En ese sentido, para aprobar un plan de cumplimiento será necesario someterlo a un proceso administrativo dentro del cual se solicitará, entre otros, acompañar antecedentes emitidos por terceros (organismos certificadores) en relación a procesos estrictamente estratégicos, por ejemplo, su matriz de riesgos infraccionales. De esta forma, serán terceros independientes quienes accedan a la información sensible de la empresa.

El SERNAC analizará si los documentos presentados se ajustan a lo dispuesto en el reglamento y en la especificación técnica, en cuyo caso emitirá una resolución

⁴ Diccionario de la Real Academia de la Lengua española.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

aprobando el plan. Por el contrario, si de la revisión se colige que el plan no se ajusta a dichas normas, emitirá una resolución denegando la aprobación y estableciendo los motivos. Dependiendo del tipo de omisión y cuando sea pertinente según el caso particular, podrá otorgar un plazo para subsanar.

Conviene resaltar que la certificación no conlleva la aprobación automática del plan por parte del SERNAC ya que la documentación emanada desde los organismos certificadores no es la única considerada en el procedimiento de aprobación. El plan de cumplimiento contempla una serie de actividades y documentos, además de la evaluación de riesgos, que serán analizados directamente por el Servicio.

Así, la aprobación, a través de un proceso dispuesto por el SERNAC y validado finalmente por el mismo, implica que el proveedor ha prestado "colaboración sustancial" previo al procedimiento judicial y que, cumpliendo los demás requisitos legales, será considerada como una circunstancia atenuante al momento de determinar la multa asociada a la infracción cometida, en dicho procedimiento.

En cambio, el segundo plan de cumplimiento consagrado en el artículo 54 P, es un plan de carácter correctivo que da cuenta de acciones de carácter doble, reactivas y preventivas, las que se enmarcan dentro de la conducta infraccional que da inicio al procedimiento voluntario colectivo correspondiente y que se evaluarán atendiendo a la naturaleza de la infracción específica en el contexto del acuerdo arribado en dicho procedimiento.

Así, por ejemplo, una conducta infraccional dañosa en específico, cuyo origen no forma parte de un proceso continuo del proveedor, debe haber cesado al momento de verificarse el referido acuerdo y, por consiguiente, el proveedor debe estar en posibilidad de acreditar ambas circunstancias.

Por otra parte, si la comisión de la conducta infraccional da cuenta de la ausencia de un mecanismo de control idóneo, dentro del proceso dispuesto por el proveedor respectivo, además de acreditar el cese específico, deberá hacerlo respecto de la implementación de dicho mecanismo, y de su correspondiente seguimiento o monitoreo.

En este caso existe una conducta específica de supuesta infracción a la LDPC que genera una acción del SERNAC (inicio del procedimiento voluntario colectivo), cuya corrección se podría resguardar a través de un plan de cumplimiento en el mismo procedimiento administrativo. Bajo esa lógica, esta herramienta tiene, adicionalmente, las características de un plan de implementación y fortalecimiento del acuerdo logrado, en que las medidas preventivas que puede contener se establecen para evitar infringir los deberes de conducta comprometidos en virtud de del acuerdo suscrito por la empresa.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Este es el sentido que este Servicio le atribuye a la expresión "presentar" regulada en el artículo 54 P, que supone que el proveedor podrá *presentar* al SERNAC un plan de cumplimiento como parte del acuerdo logrado en un procedimiento voluntario colectivo.

De allí que, de acuerdo a la naturaleza de la infracción, el plan formaría parte del acuerdo logrado. Y junto con ello, el Servicio puede asumir su monitoreo y seguimiento, ya que se entiende que una inconformidad en la implementación de dicho plan conllevaría a un incumplimiento del acuerdo logrado en el procedimiento voluntario colectivo, con las consecuencias propias de tal acción, particularmente de las obligaciones relativas a asegurar el cese de la conducta que da origen al mismo.

A continuación, se describirán los contenidos de los planes de cumplimiento previstos en la LPDC.

3. CONTENIDOS DEL PLAN DE CUMPLIMIENTO

Como ya se ha señalado, aún cuando la LPDC contempla planes de cumplimiento de carácter distinto, este Servicio, empleando una interpretación amplia y teleológica del artículo 54 P de la LPDC que establece el contenido mínimo del plan; distingue entre los elementos que debe contener un plan para ser aprobado por el Servicio (artículo 24) -los que encuentran en la INN/ET1 que a su vez incorpora el contenido mínimo del artículo 54 P- y los planes de cumplimiento que se presenten en el marco de un procedimiento voluntario colectivo, los que deben contener, a lo menos, los siguientes elementos centrales para la implementación de instrumentos efectivos:

3.1. Designación de un oficial de cumplimiento

La persona u órgano encargado de un plan de cumplimiento debe tener una posición jerárquica adecuada para que actúe con autoridad y autonomía. Para evaluar este punto se considera, entre otros, su ubicación en la estructura jerárquica y si tienen acceso directo a los órganos superiores y/o de auditoría de la organización, si se reúnen regularmente con dichos estamentos y cómo el proveedor garantiza la independencia del personal cumplimiento.

Nada impide que las organizaciones puedan externalizar las funciones de cumplimiento. En tal caso, esta decisión deberá justificarse en el análisis del contexto e indicar quién es responsable de supervisar o vincularse con el tercero. Además, describir el nivel de acceso que tiene el tercero a la información de la compañía y la forma en que se evalúa la efectividad de la supervigilancia. La función de



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

cumplimiento también podrá ser ejercida a tiempo completo o en conjunto con otras responsabilidades y tal decisión deberá justificarse en el análisis de contexto de la organización.

Asimismo, el oficial u órgano de cumplimiento debe contar con calificación y recursos adecuados para llevar a cabo su tarea. Así, es necesario indicar la experiencia y las calificaciones del personal de cumplimiento, quién evalúa su desempeño y cómo se realiza dicha evaluación.

La suficiencia de los elementos indicados anteriormente dependerá del tamaño, la estructura y el perfil de riesgo de cada proveedor en particular.

3.2. Identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas

El plan debe pormenorizar las acciones o medidas contempladas para la prevención, detección y corrección de riesgos asociados a la conducta objeto del acuerdo.

Entre las acciones preventivas se encuentran la capacitación y la comunicación efectiva, interna y externa, del plan de cumplimiento y de la política de cumplimiento. Entre las acciones de detección se encuentran, por ejemplo, los canales de denuncia y los sistemas de gestión de reclamos de consumidores.

Por otro lado, son ejemplos de acciones correctivas la aplicación de medidas disciplinarias y la implementación de medidas para reducir el riesgo de repetición de la conducta indebida, incluyendo aquellas medidas para identificar riesgos futuros.

El proveedor debe generar y mantener información documentada sobre los riesgos de cumplimiento y sobre las acciones que se establezcan para gestionarlos.

3.3. Plazos para su implementación

Cada acción, actividad o medida incluida en el plan, así como el plan en sí mismo, debe indicar los plazos para su implementación.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3.4. Protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento

El plan debe estar diseñado en base al levantamiento de riesgos asociados a la conducta objeto del procedimiento voluntario colectivo en que se logró el acuerdo.

Al evaluar los riesgos, el proveedor deberá considerar, entre otros factores, la ubicación de sus operaciones y las características del mercado en que participa, así como sus clientes y consumidores, incluidos aquellos potenciales y sus socios comerciales, etc.

En este proceso de levantamiento de riesgos es necesario indicar, entre otras: i) la metodología utilizada para identificar, analizar y abordar los riesgos particulares que enfrenta el proveedor, incluyendo la definición de la magnitud riesgo y su impacto; ii) la priorización del riesgo y la asignación de controles; iii) la información o métricas utilizadas para detectar conductas indebidas; iv) el cómo se ha integrado dicha información o métricas al programa de cumplimiento; entre otros.

Un plan de cumplimiento eficiente dedica atención y recursos adecuados a las transacciones de alto riesgo, priorizándolos. Asimismo, son indicadores de diseño adaptado al riesgo, las revisiones y actualizaciones de los programas de cumplimiento a la luz de los procesos de mejora continua.

Para complementar el contenido de los cuatro puntos mencionados anteriormente, remítase a la Especificación Técnica INN/ET1.

Estos son los contenidos "mínimos" que deberán tener los planes de cumplimiento, tal como lo describe el artículo 54 P. Por eso este Servicio considera que los planes de cumplimiento deberán tener, además, otros elementos el compromiso de la alta y media gerencia; la correcta alineación de incentivos y medidas disciplinarias; la reacción frente a hallazgos; una mejora continua, pruebas periódicas y revisión; y, un monitoreo y seguimiento por parte del Servicio, todas ellos se examinarán a continuación.

3.5. Compromiso de la alta y media gerencia

Más allá de las estructuras, políticas y procedimientos, es importante crear y fomentar una cultura de cumplimiento normativo al interior de la empresa. La efectividad de un programa de cumplimiento requiere un alto nivel de compromiso por parte del directorio, de manera que traspase los distintos niveles desde los órganos superiores. De esta manera, una gestión de riesgos eficiente debe incluir el



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

involucramiento de dichos órganos de manera de generar una cultura organizacional de observancia de las normas de protección al consumidor.

Así, la alta dirección debe articular claramente los estándares de cumplimiento normativo de la empresa, transmitirlos y difundirlos en términos claros y sin ambigüedades, demostrando una rigurosa adhesión a ellos, mediante el ejemplo.

3.6. Correcta alineación de incentivos y aplicación de medidas disciplinarias

El plan debe alinear los intereses del proveedor con el apego a la ley y debe permear la organización en su totalidad. Para ello, es necesario establecer incentivos y desincentivos apropiados frente a los incumplimientos. El SERNAC espera que cuando el proveedor establezca incentivos, compensaciones, bonos y otros beneficios de los trabajadores, así como las metas comerciales de que dichos beneficios dependan, éstos sean compatibles con el respeto a los derechos de los consumidores, y con la prevención de los riesgos detectados en particular. Asimismo, cuando el plan incorpore medidas disciplinarias, el proveedor debe contemplar procedimientos disciplinarios claros, acordes con las infracciones y que se apliquen sistemáticamente en toda la organización.

El Departamento de Justicia norteamericano⁵ menciona que algunas empresas han probado que la difusión interna sobre acciones disciplinarias tiene efectos disuasorios importantes y que otras informaron que otorgar incentivos positivos (por ejemplo, promociones y bonificaciones) ha impulsado el cumplimiento.

En la práctica, para evaluar si existe una correcta aplicación de sanciones, es importante verificar quiénes participan en las decisiones disciplinarias, si hay un proceso disciplinario estándar y cómo se comunica a los empleados tanto los incentivos (o desincentivos) como las medidas disciplinarias adoptadas. La coherencia es clave; la existencia de casos similares con resultados distintos constituye una alerta.

3.7. Reacción frente hallazgos

Dentro de las reacciones ante hallazgos se considera:

⁵ Departamento de Justicia norteamericano en documento *Evaluation of Corporate Compliance Programs*, abril 2019.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

a. Investigación de denuncias y alertas o reclamos

Un plan de cumplimiento adecuado contempla la existencia de un mecanismo eficiente para la investigación oportuna, independiente y completa de cualquier denuncia y/o alerta de infracción o no cumplimiento que se levante en la empresa, las que pueden provenir de sus empleados o colaboradores, terceros vinculados, partes interesadas y/o los sistemas de gestión de reclamos de consumidores.

El procedimiento deberá ser llevado por personal calificado, documentando las actuaciones y debe contemplar el registro de los resultados, incluidas las medidas disciplinarias, cuando corresponda, y de mitigación adoptadas.

b. Análisis y corrección de causas subyacentes de incumplimiento

Este análisis incluirá, por ejemplo, la identificación de los controles que fallaron, y si se asumieron responsabilidades por esos fallos; si hubo terceros involucrados; si hubo alertas anteriores, por ejemplo, informes de auditoría que identifican fallas o denuncias de control relevantes, quejas o investigaciones y por qué no se actuó en dicha oportunidad.

En cuanto a la corrección o mitigación, verificar si se realizaron cambios específicos para reducir el riesgo de ocurrencia de problemas similares en el futuro y determinar si hubo responsabilidad por falta de supervisión de los órganos superiores de la organización.

3.8. Mejora continua, pruebas periódicas y revisión

El plan de cumplimiento debe ser objeto de control y revisiones periódicas, incluyendo actividades tales como:

- Auditorías: señalando la frecuencia con que se realizan revisiones o auditorías al programa de cumplimiento, además de los hallazgos que éstas arrojaran y las medidas correctivas adoptadas cuando corresponda. Indicar si existen auditorías más frecuentes en las áreas de alto riesgo, y cómo se realizan las comunicaciones de resultados de las auditorías a la administración y a los órganos superiores de la organización.
- Actualización de evaluaciones de riesgo: indicar la frecuencia con que el proveedor actualiza su matriz de riesgo y revisa su programa de cumplimiento.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Si existe un análisis de brechas para determinar si hay áreas específicas de riesgo que no están suficientemente abordadas en sus políticas, controles o capacitación.

- Mediciones: informar si se mide la cultura de cumplimiento, cómo y con qué frecuencia. Si la empresa ha tomado medidas en respuesta a esta medición.

Para complementar el contenido de los "Otros elementos" mencionados anteriormente, remítase a la Especificación Técnica INN/ET1.

3.9. Monitoreo y seguimiento por parte del SERNAC

Respecto del plan de cumplimiento del artículo 54 P, el proveedor deberá comunicar al Servicio Nacional del Consumidor los resultados de las revisiones o auditorías al plan dentro de los plazos y condiciones acordadas.

El proveedor también deberá comunicar al Servicio los incumplimientos detectados en cualquier tiempo, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la detección, con detalle de las medidas de mitigación tomadas.

Sin perjuicio de lo anterior, el Servicio podrá solicitar información respecto del plan de cumplimiento en cualquier momento y realizar observaciones, así como propuestas fundadas de adecuaciones, cuando lo estime conveniente.



**Servicio Nacional
del Consumidor**

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular interpretativa sobre alcance y contenido de los planes de cumplimiento en normas sobre protección de los derechos de los consumidores" será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible al público en su página web.

3. ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo.

4. REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestas en este acto administrativo, déjase sin efecto - a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier guía anterior sobre la misma materia.

ANÓTESE, REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.



**LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

JCB/FAC/LDB

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Fiscalía Administrativa.
- Oficina de partes.