

**APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA
SOBRE EL ALCANCE, CONTENIDO,
PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN Y
PRESENTACIÓN DE LOS PLANES DE
CUMPLIMIENTO DE LOS ARTÍCULOS 24
INCISO CUARTO, LETRA C) Y 54 P DE LA
LEY N° 19.496.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 689

SANTIAGO, 10 DE SEPTIEMBRE 2021

VISTOS: Lo dispuesto en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el 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; el Decreto Supremo N°56 de 2021, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba el Reglamento que Establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores; 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, el artículo 58 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Consumidores, dispone que corresponderá al SERNAC, entre otras, la función de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que, el inciso final del artículo 19 del Decreto Supremo N° 56 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba el Reglamento que Establece el Procedimiento Voluntario para la Protección del Interés Colectivo o Difuso de los Consumidores (en adelante, Reglamento del PVC); prescribe que el Servicio, ejerciendo su facultad interpretativa de las normas

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

sobre protección de los consumidores, podrá dictar una o más Circulares Interpretativas acerca del sentido y alcance de los planes de cumplimiento y será publicada en su página web.

4.- Que, con fecha 31 de enero de 2020, este Servicio aprobó la "Circular Interpretativa sobre el alcance y contenido de los planes de cumplimiento en normas sobre protección de los derechos de los consumidores", por Resolución Exenta N° 89, que analiza los planes de cumplimiento consagrados en la ley y establece sus contenidos mínimos.

5.- Que, con fecha 9 de diciembre de 2020, mediante Resolución Exenta N° 813 se aprobó la "Circular Interpretativa sobre procedimiento de aprobación de planes de cumplimiento del artículo 24 inciso cuarto letra C de la Ley N° 19.496", que establece, entre otros, los requisitos para que las entidades certificadoras puedan acreditarse ante el Servicio.

6.- Que, dichas Circulares no se refieren a la forma en que deberán presentarse ante el Servicio los planes de cumplimiento establecidos en el artículo 54 P de la Ley N° 19.496 y, por tanto, es necesario complementar el contenido de las mismas sobre dicho punto.

7.- Que, abrazando el principio de mejora continua consagrado en los procesos de gestión; este Servicio considera necesario revocar las Resoluciones Exentas N° 89 y N° 813, a fin de reunir, sistematizar y complementar en un solo instrumento las materias contempladas en ellas, comprendiendo además la regulación referida en el considerando quinto.

7.- 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, por 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.

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

RESUELVO:

1. APRUÉBASE la presente Circular Interpretativa denominada "Circular Interpretativa sobre el alcance, contenido, procedimiento de aprobación y presentación de los planes de cumplimiento de los artículos 24 inciso cuarto, letra C) y 54 P de la Ley N° 19.496", que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.

**CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE EL ALCANCE, CONTENIDO,
PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS PLANES DE
CUMPLIMIENTO DE LOS ARTÍCULOS 24 INCISO CUARTO, LETRA C) Y 54 P
DE LA LEY N° 19.496**

Desde marzo de 2018, con la entrada en vigencia de la Ley N° 21.081, que modificó la Ley N° 19.496 sobre Protección a los derechos de los Consumidores (en adelante, "LPDC"), y que fortaleció al Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, el "SERNAC" o el "Servicio") se consagraron los planes de cumplimiento en el ámbito del Derecho de Consumo. A partir de ese momento este Servicio se ha abocado a desarrollar las herramientas y procedimientos necesarios para permitir e incentivar la adopción de dichos planes por parte de los proveedores.

Tal incentivo se enmarca en el ejercicio de la misión institucional de este Servicio, en cuanto a informar, educar y proteger a los consumidores y velar por el respeto de sus derechos, 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. Más aún, la necesidad de incentivar y aportar herramientas para el desarrollo de los planes de cumplimiento dispuestos en la ley tiene directa relación con la importante asimetría de información presente en las relaciones de consumo, que se materializa en mercados globales de productos y servicios tan múltiples como disímiles, lo que naturalmente implica desafíos cada vez más complejos y crecientes, tanto comerciales como regulatorios.

Considerando su complejidad, la protección de los derechos de los consumidores requiere del compromiso de los proveedores, promovido desde su alta dirección, a través del desarrollo de una cultura interna que promueva el cumplimiento de la normativa de la materia, generando ambientes de control y un cambio de actitud y comportamiento de sus colaboradores.

Así, 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, además de ser considerados como una buena práctica que este Servicio reconoce, valora y promueve, puede constituir una atenuante legal, siempre que se cumpla con los requisitos prescritos en el artículo 24 inciso cuarto letra c) de la LPDC, es decir, que dicho plan de cumplimiento sea específico a las materias a que se refiere la infracción respectiva, haya sido previamente aprobado por el Servicio y se acredite su efectiva implementación y seguimiento.

Sobre este punto es necesario mencionar que en ningún caso la presentación de un plan de cumplimiento podrá utilizarse como atenuante respecto de hechos ocurridos durante su proceso de certificación, es decir, únicamente podrá utilizarse como atenuante respecto de eventuales conductas infraccionales acaecidas con posterioridad a la certificación e implementación de éste.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 día 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 que las empresas pudieran utilizar en el diseño e implementación de planes de cumplimiento en normas de protección a los derechos del consumidor. Dicho estándar se contiene en la Especificación Técnica INN/ET1 *Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores - Requisitos con orientación para su uso*, publicada por el INN el 26 de agosto de 2019. 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.

Además de la colaboración recién indicada, resulta necesaria la dictación de la presente Circular Interpretativa, que tiene por objeto orientar a los propios funcionarios del Servicio y a los proveedores en general, mediante el establecimiento de los alcances y contenidos básicos de los planes de cumplimiento contemplados en la LPDC, y el procedimiento que deben seguir los proveedores para su aprobación y presentación.

Si bien tales materias se encontraban comprendidas en las Resoluciones Exentas N° 89, de fecha 31 de enero de 2020, y N° 813, de fecha 09 de diciembre de 2020, que aprobaron la Circular Interpretativa sobre alcance y contenido de los planes de cumplimiento en normas sobre protección de los derechos de los consumidores y la Circular Interpretativa sobre los procedimientos de aprobación de planes de cumplimiento del artículo 24 inciso cuarto letra c) de la LPDC, respectivamente, éstas requerían complementación e integración, considerando especialmente los planes de cumplimiento que los proveedores deben presentar de acuerdo con lo regulado en el artículo 54 P de la LPDC.

En este sentido, considerando que las entidades certificadoras ejercen una labor que debe ampararse en los más altos estándares éticos y profesionales, resulta razonable establecer requisitos de idoneidad adicionales a los consagrados en la Resolución Ex. N° 813.

De esta forma, la presente Circular Interpretativa tiene por objetivo reunir, sistematizar y mejorar en un solo instrumento las materias contempladas en las Resoluciones Exentas N° 89 y N° 813, fijando: I) el alcance y contenido básico de los planes de cumplimiento regulados en la LPDC y II) el procedimiento de aprobación y presentación de los planes de cumplimiento consagrados en los artículos 24 inciso cuarto, letra C) y 54 P de la Ley N° 19.496.

ÍNDICE

SOBRE EL ALCANCE Y CONTENIDO BÁSICO DE LOS PLANES DE CUMPLIMIENTO	7
1. ¿Qué es un plan de cumplimiento?	7
2. Planes de cumplimiento en la LPDC y rol del SERNAC	8
3. Contenido del plan de cumplimiento	11
3.1. Designación de un oficial de cumplimiento	12
3.2. Identificación de acciones o medidas correctivas o preventivas	12
3.3. Plazos para su implementación	13
3.4. Protocolo destinado a evitar los riesgos de incumplimiento	13
3.5. Compromiso de la alta y media gerencia	13
3.6. Correcta alineación de incentivos y aplicación de medidas disciplinarias	14
3.7. Reacción frente hallazgos	14
3.8. Mejora continua, pruebas periódicas y revisión	15
4. Monitoreo y seguimiento de los planes de cumplimiento del artículo 54 P	16
SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS PLANES DE CUMPLIMIENTO	16
1. Aprobación de los planes de cumplimiento del artículo 24 inciso cuarto, letra C) de la Ley N° 19.496	17
1.1. Del procedimiento de aprobación	17
1.1.1. Del procedimiento abreviado	17
a) Antecedentes a acompañar	17
b) Del organismo de inspección o entidad certificadora	19
c) Tramitación de la solicitud de aprobación del plan de cumplimiento abreviado	20
1.1.2. Del procedimiento general	21
a) Priorización	21
b) Contratación de los informes técnicos	22
c) Del inicio del procedimiento de aprobación y su tramitación	24
1.2. Vigencia de la aprobación de un plan	25
1.3. Publicidad de las aprobaciones	25
1.4. Tratamiento de la información acompañada durante el procedimiento de aprobación	26
2. Presentación de los planes de cumplimiento del artículo 54 P	27
2.1. De los antecedentes a presentar	27
2.2. De la tramitación de la presentación	29



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2.3. De los planes comprometidos en resoluciones de término aprobadas con anterioridad a la fecha de esta Circular	30
3.1. Requisitos de idoneidad	30
3.3. Información que el organismo de inspección o entidad certificadora debe proporcionar al Servicio	32
3.4. Información que debe remitir al Servicio respecto del profesional responsable del proceso de certificación por cuenta del organismo de inspección o entidad certificadora	33
3.5. Imparcialidad e independencia	34
3.6. Procedimiento de acreditación y registro de las entidades certificadoras	35
3.7. Suspensión o pérdida de idoneidad	36

I. SOBRE EL ALCANCE Y CONTENIDO BÁSICO DE LOS PLANES DE CUMPLIMIENTO

Como punto inicial de la presente Circular, resulta necesario definir y delimitar el concepto “plan de cumplimiento” utilizado por nuestro legislador en los artículos 24 inciso cuarto, letra C) y 54 P de la Ley N° 19.496 y determinar su contenido básico, en virtud de la normativa que los regula y los principios esenciales del Derecho de Consumo.

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, se han traducido al español ambos términos, utilizándolos indistintamente o como sinónimos. Sin embargo, el legislador en la Ley N° 21.081 hace referencia al “plan de cumplimiento” dándole, por tanto, 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, 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 suponen 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.

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 sexto, 39-C, 43, entre otros, que se refieren a la responsabilidad indirecta del proveedor.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 la efectiva implementación de modelos de prevención de delitos, para asegurar el cumplimiento de los deberes de supervisión y dirección de cada compañía. En la misma línea de regulación se encuentran 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 de 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 preventivas, de detección y correctivas de los riesgos de infracción asociados a tales materias"*³.

De esta forma, los planes de cumplimiento en materia de consumo 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 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.

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

2. Planes de cumplimiento en la LPDC y rol del SERNAC

La LPDC regula los planes de cumplimiento en dos artículos:

1. El artículo 24 inciso cuarto, 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 prescribe 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. Además, *"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"*.

Para este Servicio, los planes referidos en los artículos recién citados tienen fines distintos, aun cuando pueden contener los mismos elementos o similares. También es distinto el rol que la propia LPDC asigna al Servicio respecto de ellos.

El artículo 24 ya citado, regula un plan de cumplimiento de carácter preventivo. En este caso, la empresa analiza y evalúa sus riesgos de infracción antes de 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, atribuye al Servicio la facultad de "aprobar" los planes de cumplimiento, que se basan en la gestión de riesgos de una empresa y buscan mitigarlos para asegurar el acatamiento de las obligaciones que se pretenden cubrir con dicha herramienta. De esta forma, para su diseño e implementación es esencial levantar una matriz de procesos en la que se detallen los riesgos que enfrenta la empresa, de acuerdo a sus características propias (tamaño, mercado, objetivos estratégicos, etc).

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 en que interviene. Este conflicto sería equivalente a solicitar al Ministerio Público la aprobación de los modelos de prevención de delitos que establece la Ley N° 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, Fomento y Turismo que regulará el proceso de aprobación que llevará el Servicio y el cual contemplará 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, tal como se detalla en el capítulo relativo al procedimiento de aprobación.

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 implica que el proveedor ha prestado "colaboración sustancial" de forma previa al procedimiento judicial y que, en caso de cumplir los demás requisitos legales, podrá ser considerada como una circunstancia atenuante al momento de determinar la multa asociada a la infracción discutida, en dicho procedimiento.

En cambio, los planes de cumplimiento consagrados en el artículo 54 P, tienen carácter correctivo que da cuenta de acciones reactivas y preventivas, respecto de la conducta infraccional que dio inicio al procedimiento voluntario colectivo correspondiente, los que se evaluarán atendiendo a la naturaleza de la infracción específica en el contexto del acuerdo arribado en dicho procedimiento.

⁴ Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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, es decir, el cese de la conducta y la presentación del plan de cumplimiento.

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 LPDC 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 del acuerdo suscrito por el proveedor.

Este es el sentido que este Servicio le atribuye a la expresión “presentar” regulada en el artículo 54 P, que dispone 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 conformidad con la naturaleza de la infracción, el plan formaría parte del acuerdo logrado.

A continuación, se detalla el contenido de los planes de cumplimiento previstos en la LPDC.

3. Contenido 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 de 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, el plan debe 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 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.

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, priorizándolas. 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, en virtud de lo dispuesto en el artículo 54 P. Adicionalmente, este Servicio considera que los planes de cumplimiento deben comprender los siguientes elementos: 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, según lo que se examina 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 las empresas. 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 involucramiento de dichos órganos, a fin de generar una cultura organizacional de observancia de las normas de protección de los derechos del 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 para 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 expuso en el año 2019 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:

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.

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

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 porqué no se actuó en dicha oportunidad.

En cuanto a la corrección o mitigación, el plan de cumplimiento debe comprender la verificación relativa a 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 arrojan y las medidas correctivas adoptadas cuando corresponda. Además, debe 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. 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.

4. Monitoreo y seguimiento de los planes de cumplimiento del artículo 54 P

Teniendo a la vista los principios de la utilización racional y eficiente de los recursos públicos, y el de imparcialidad, el monitoreo y seguimiento de los planes de cumplimiento regulados en el artículo 54 será efectuado por las entidades certificadoras acreditadas de conformidad con lo expuesto en el Título II de esta Circular.

De esta forma, serán dichas entidades las que deberán realizar la verificación de la implementación del plan, de acuerdo con los tiempos, forma y condiciones que estimen necesarias, dada la naturaleza y características particulares del instrumento.

Los términos a los que se sujetará dicha verificación serán establecidos en el informe de certificación de diseño otorgado para la presentación del plan al SERNAC, según el procedimiento que se describe en el número 2 del Título II de esta Circular.

II. SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS PLANES DE CUMPLIMIENTO

El artículo 24 inciso cuarto, letra C) de la Ley N° 19.496, dispone que *"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"*. Así, la LPDC atribuye al SERNAC la facultad de aprobar los planes de cumplimiento que le presenten los proveedores para tal efecto.

De forma homóloga, el artículo 54 P de la LPDC prescribe 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, pudiendo contemplar, además, *"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"*.

Así, de lo dicho anteriormente, en este caso, existe una conducta específica del proveedor que supone una infracción a la LPDC y que genera una acción del SERNAC, a través del inicio de un procedimiento voluntario colectivo. En el marco del acuerdo que se logre en dicho procedimiento, el proveedor puede comprometer la presentación de un plan de cumplimiento cuyo objetivo principal es el fortalecimiento de dicho acuerdo, especialmente asegurando el cese de la conducta y la prevención de la reincidencia.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

De esta forma, considerando el rol de este Servicio en la materia, resulta necesario determinar el procedimiento que deben seguir los proveedores para obtener la aprobación y presentación de sus planes de cumplimiento.

1. Aprobación de los planes de cumplimiento del artículo 24 inciso cuarto, letra C) de la Ley N° 19.496

Para ser aprobados por este Servicio, los planes de cumplimiento regulados en el artículo 24 inciso cuarto, letra c) de la LPDC, deberán:

- a) Ceñir su contenido a la Ley N° 19.496 y las demás normas legales, reglamentarias o administrativas que le sean aplicables según el alcance del plan. Para la evaluación de su contenido, el SERNAC también considerará la Especificación Técnica INN/ET1 *Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores - Requisitos con orientación para su uso*; o aquella que la reemplace.
- b) Acompañarse de una declaración jurada, firmada por el o los representantes legales del proveedor solicitante, en que se deje constancia de que los antecedentes aportados y la información contenida en éstos, son verídicos y fidedignos.

1.1. Del procedimiento de aprobación

El proveedor interesado en obtener la aprobación de un plan de cumplimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 inciso cuarto letra c) de la LPDC, deberá presentar una solicitud electrónica ante el SERNAC, mediante el formulario que para estos efectos se encuentra a disposición del público en el sitio web institucional.

El Servicio tramitará dicha solicitud de acuerdo con alguno de los siguientes procedimientos, a elección del proveedor⁶: 1) procedimiento abreviado o 2) procedimiento general.

1.1.1. Del procedimiento abreviado

a) Antecedentes a acompañar

Para acceder a este procedimiento el proveedor deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el título anterior (Requisitos para la aprobación de un plan de cumplimiento), acompañando los siguientes antecedentes junto al formulario de solicitud:

⁶ La opción está disponible en el formulario electrónico de la solicitud.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

i) Copia autorizada del certificado emitido por una entidad certificadora⁷ idónea, que acredite que el plan de cumplimiento está implementado conforme a la Ley N° 19.496 y demás normativa vigente-reglamentaria o administrativa-que le sea aplicable según su alcance, y que su contenido se ajusta a la Especificación Técnica INN/ET1 *Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores - Requisitos con orientación para su uso*, o la norma que la reemplace.

El certificado contendrá, como mínimo, la identificación del proveedor y de la entidad certificadora; el alcance del plan, y el periodo de vigencia de la certificación, que no podrá ser superior a 24 meses. El requisito de idoneidad de la entidad certificadora deberá acreditarse de acuerdo con lo establecido en el apartado 3.1. del Título II.

ii) Un informe de certificación del plan respectivo que dé cuenta, al menos, de lo siguiente:

- **La realización del análisis del contexto de la organización.** En particular, el informe debe contener: el alcance del plan de cumplimiento, identificando las obligaciones de cumplimiento que incluye, con una descripción del proceso que dio origen a la determinación de dichas obligaciones, sus participantes y acompañando la información documentada del proceso; la descripción de la metodología utilizada para la identificación, análisis y valoración de riesgos, fundamentando la elección de dicha metodología, describiendo la toma de decisiones respecto de la elección de la metodología, con identificación de los participantes y acompañando la información documentada de dicho proceso; la descripción del proceso de aprobación del plan de tratamiento de riesgos con identificación de los participantes y acompañando la información documentada relativa a este punto; y en materia de seguimiento y revisión de los riesgos, debe describir los canales o flujos de reporte, la frecuencia y modalidad de reporte, así como también los mecanismos o herramientas utilizadas para dicho fin.

- **El compromiso de la organización.** En particular, el informe debe reportar: la designación del encargado de cumplimiento, sus atribuciones y responsabilidades, los recursos con que cuenta, sus competencias o formación, y el hecho de tratarse de una función exclusiva o no, o si se encuentra externalizada, en cuyo caso, describir el canal de supervisión o enlace con el tercero y de reporte, describiendo el proceso de la toma de decisiones sobre estas materias con identificación de los participantes, acompañando la información documentada sobre este punto; los roles y responsabilidades que, en relación con el plan de cumplimiento, les corresponde a los órganos superiores y de control de la organización, describiendo la toma de decisiones al respecto, sus participantes y

⁷ La certificación es el procedimiento mediante el cual un tercero independiente da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio está conforme a los requisitos contenidos en normas o especificaciones técnicas. El vocablo “entidad certificadora” empleado en esta Circular se refiere a aquellos organismos que prestan el servicio de certificación en los términos antes expuestos.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

acompañando la información documentada que de cuenta de estas decisiones, y la Política de Protección de los derechos del consumidor y demás políticas internas, relacionadas con el plan de cumplimiento, incluyendo la forma de comunicación -tanto al interior de la organización como al exterior-, archivo, accesibilidad, actualización de las mismas y el o los responsables, acompañando la información documentada que acredite lo anterior.

- **La determinación de los objetivos de cumplimiento.** En especial describir cómo se relacionan dichos objetivos con la evaluación de riesgos y listar las acciones correspondientes a cada objetivo, con indicación de los recursos asignados a ellas y expresión del porcentaje que representan del presupuesto total del plan, adjuntando la información documentada que de cuenta de este punto.
- **El tratamiento de las no conformidades e incumplimientos.** En particular, describir las acciones que adoptará el proveedor para controlar, corregir o gestionar las consecuencias de las no conformidades e incumplimientos, incluyendo el proceso de determinación de responsabilidades (investigación) y participantes.
- **La realización de la evaluación del desempeño del plan de cumplimiento.** Especialmente, describir las acciones de seguimiento, medición, análisis y evaluación del plan; indicar las fuentes de opinión sobre el desempeño de cumplimiento y describir los métodos de recolección de información como, por ejemplo, el canal de quejas y reclamaciones o denuncias y el sistema de gestión de reclamos, así como el procedimiento asociado a estos mecanismos y su sistema de gestión; indicar el rol de auditoría interna o externa y los procedimientos para realizarla, y describir la estructura de los informes de cumplimiento, su frecuencia y línea de reporte.
- **La realización del proceso de mejora del plan.** En particular, explicitar las acciones de mejora continua del plan, definidas por el proveedor.

b) Del organismo de inspección o entidad certificadora

Tal como se indicó previamente, en este procedimiento el proveedor debe acompañar un certificado emitido por una entidad certificadora idónea, que acredite que el plan de cumplimiento está implementado conforme a la Ley N° 19.496 y demás normativa vigente. Estas entidades deben cumplir con los requisitos de idoneidad y con el proceso de acreditación que se detallan en el apartado número 3 de este Título.

c) Tramitación de la solicitud de aprobación del plan de cumplimiento abreviado

El Servicio se pronunciará sobre la solicitud de aprobación dentro del plazo legal, según lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.880, es decir, hasta seis meses contados desde el día siguiente a su ingreso.

La solicitud de aprobación de un plan de cumplimiento será acogida si, de los antecedentes aportados, el Servicio concluye que ésta se ajusta a los requerimientos establecidos en el apartado número 1 de este Título.

Cuando los antecedentes presentados incurran en alguna omisión o requieran clarificación, y tales observaciones puedan ser subsanadas sin mayor intervención al plan⁸, el SERNAC solicitará al proveedor su rectificación y le otorgará un plazo para tal fin, el que no podrá ser superior a 30 días hábiles. La solicitud de rectificación se notificará por correo electrónico al proveedor y suspenderá el plazo del procedimiento de aprobación desde el día siguiente a aquel en que se envíe.

La rectificación deberá ser ingresada al Servicio, acompañando la información que le sirva de sustento. El plazo para el pronunciamiento del Servicio sobre la solicitud de aprobación se reanuda desde el día siguiente hábil a aquel en que se presentare la rectificación.

En el evento que la rectificación no se presentare en el plazo indicado, o que las compleciones o clarificaciones representadas no fueren totalmente subsanadas en la rectificación, o si de los antecedentes acompañados se concluye que el plan no se ajusta a los requisitos establecidos en el apartado número 1 de este Título, el SERNAC dictará una resolución rechazando fundadamente la aprobación del plan. En este caso, el proveedor podrá presentar una nueva solicitud de aprobación una vez subsanadas las razones que dieron origen al rechazo.

El acto administrativo que resuelva una solicitud de aprobación de un plan de cumplimiento se notificará por correo electrónico a aquél indicado por el requirente en la solicitud.

Los plazos indicados en este título son de días hábiles administrativos, suspendiéndose los días sábados, domingos y festivos. Los plazos se computarán desde el día hábil siguiente a aquél en que se notifique el acto de que se trate.

Si el mes en que ha de principiarse un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminarse el plazo, se entenderá que expira el último día de aquel mes. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

⁸ La solicitud de rectificación sólo procederá cuando los antecedentes aportados por el proveedor incurran en una omisión menor o requieran clarificación. Los errores o defectos de fondo en los antecedentes aportados darán lugar al rechazo de la solicitud de aprobación.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

1.1.2. Del procedimiento general

El proveedor podrá solicitar al Servicio la aprobación de un plan de cumplimiento conforme al procedimiento general cuando no cuente con la certificación de dicho plan. En este caso, el SERNAC, para cumplir con el principio de imparcialidad en el sentido indicado en la introducción de este acto administrativo, contratará la elaboración de un informe técnico emanado de terceros que permitan el análisis del plan de cumplimiento, sin acceder directamente a la información sobre riesgos del proveedor.

Para acceder al procedimiento general, el proveedor deberá consignar en el formulario de solicitud de aprobación, al menos, la siguiente información:

- Identificación de la organización: nombre o razón social y Rol Único Tributario; domicilio principal, y nombre y número de cédula de identidad o pasaporte de el o los representantes legales,
- Número de teléfono, nombre, cargo y correo electrónico de la persona de contacto,
- Giro comercial y mercado en que participa,
- Tamaño de la empresa⁹ y presencia territorial¹⁰,
- Descripción del alcance del plan de cumplimiento que solicita aprobar, con especial mención a las obligaciones de cumplimiento que incluye.

El Servicio, antes de ingresar la solicitud de aprobación, la someterá a un procedimiento de priorización.

a) Priorización

En cumplimiento de su función pública, SERNAC debe actuar -entre otros- conforme a los principios de servicialidad y de eficiencia. Así, al velar por el cumplimiento de las disposiciones de la LPDC y demás normas que digan relación con el consumidor¹¹, el Servicio debe atender las necesidades de la comunidad al límite de sus posibilidades. En el desarrollo de esa labor, debe ser capaz de atender previamente ciertas materias que por su naturaleza y/o por las circunstancias que la rodean, presentan mérito para preceder a otras en la intervención de SERNAC.

La priorización seguirá los siguientes criterios: técnica, teleológica, necesaria y proporcional.

⁹ De acuerdo a la nomenclatura utilizada por el Servicio de Impuestos Internos para la clasificación de empresas por tamaño.

¹⁰ Su carácter de local, regional, nacional o transnacional.

¹¹ Esto es la regulación sobre las relaciones entre proveedores y consumidores, las infracciones en perjuicio del consumidor y del procedimiento aplicable en estas materias.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- Será técnica, si al ejecutar la priorización se fomenta el cumplimiento de la norma de la LPDC cuyo objeto es un derecho de los consumidores.
- Será teleológica, si el fin que se persigue con la priorización es legítimo en el sentido legal de la expresión, es decir, que con esa medida se pretenda promover el cumplimiento de un derecho de los consumidores consagrado en la LPDC.
- Será necesaria, si entre todas las medidas disponibles para el logro del fin antes descrito, la priorización sea la medida menos lesiva para los derechos de los administrados cuyos casos no son priorizados.
- Finalmente, será proporcional, si la magnitud de la satisfacción del fin que anima la priorización sea igual o superior a la envergadura de la afectación o sacrificio del derecho de los administrados no priorizados.

De forma adicional a los criterios de priorización, se ponderará particularmente la condición de micro o pequeña empresa en los términos del inciso segundo del artículo 2 de la Ley N° 20.416, conforme al principio que infunde el tratamiento especial que establece para tal efecto la propia Ley N° 19.496.

De esta forma, el Servicio, en el cumplimiento de su deber de actuar de forma imparcial y, a la vez, haciendo uso eficiente de sus limitados recursos, someterá las solicitudes de aprobación de planes de cumplimiento a un proceso de priorización de acuerdo con los criterios antes señalados, abordando un enfoque de riesgo¹² y teniendo a la vista las restricciones presupuestarias vigentes para el periodo en que se presentan las solicitudes.

La priorización se realizará en los meses de marzo y agosto de cada año, con las solicitudes recibidas hasta el último día del mes anterior a tales meses.

Las solicitudes no priorizadas se incorporarán a las solicitudes recibidas posteriormente para ser consideradas, en conjunto con aquellas, en el proceso de priorización siguiente.

El Servicio notificará al proveedor el resultado del procedimiento de priorización al correo electrónico de contacto indicado en la solicitud de aprobación.

b) Contratación de los informes técnicos

Habida cuenta de la especificidad de la materia y de la alta calificación técnica que se requiere para el diseño e implementación de un plan de cumplimiento, el SERNAC, para los casos de este título deberá adquirir para sí los informes técnicos

¹² En la asignación de recursos destinados a sus actividades, el SERNAC realiza un análisis en función de los riesgos, focalizándose en mercados, submercados y/o proveedores donde el Servicio haya identificado riesgos de potenciales vulneraciones a derechos a los consumidores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

que sean necesarios para asumir la tarea de aprobar un plan de cumplimiento resguardando los principios de imparcialidad y eficiencia antes mencionados.

Para la contratación de estos servicios, el SERNAC considerará a aquellas entidades certificadoras que hayan acreditado su idoneidad de acuerdo con lo establecido en esta Circular, con el objeto de que emitan un informe cuyo contenido se ajuste a lo solicitado en el número ii) de la letra a) del apartado 1.1.1. de este Título.

Con todo, el gasto realizado por un órgano de la administración pública podrá realizarse única y exclusivamente cuando se cuente con disponibilidad en la glosa presupuestaria correspondiente al efecto para el año de ejecución. De verificarse lo anterior, el proceso de compra deberá someterse a la tramitación administrativa prescrita en la regulación sobre administración financiera del Estado, lo mismo que a las disposiciones sobre compras públicas que prescribe la Ley N° 19.886 y su reglamento.

De esta manera, una vez realizada la priorización y según la disponibilidad presupuestaria al efecto, el Servicio procederá a la adquisición de dichos informes técnicos.

Conforme las reglas generales antedichas, se ajusta a derecho que el Servicio, en ejercicio de la potestad provisional, en el sentido del artículo 32 de la Ley N° 19.880, adopte las medidas que estime oportunas para asegurar la eficacia de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello, como por ejemplo, la suspensión del procedimiento.

Una vez contratado el informe respectivo, el SERNAC notificará al proveedor la identidad de la entidad certificadora encargada de realizar el informe respecto de su plan de cumplimiento. Dicha entidad se comunicará directamente con el proveedor cuyo plan le ha sido encargado evaluar, a objeto de recabar la información y realizar las actividades que sean necesarias para llevar a cabo su cometido.

El proveedor que optare por el procedimiento general aquí indicado, se compromete a prestar colaboración a la entidad contratada para que ésta pueda ejercer la tarea encomendada.

Si por circunstancias atribuibles al proveedor, la entidad certificadora no puede evacuar su informe en el plazo establecido en el contrato con SERNAC o bien dicho informe resulta incompleto, la entidad certificadora deberá informar este hecho al SERNAC acompañando los antecedentes que le sirvan de sustento. En tal caso, el SERNAC podrá dictar resolución rechazando fundadamente la solicitud de aprobación del plan.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

c) Del inicio del procedimiento de aprobación y su tramitación

Sólo una vez evacuado el informe técnico respectivo, obtenido por el Servicio en la forma señalada en los numerales anteriores, se iniciará el proceso de aprobación del plan de cumplimiento, de acuerdo con las reglas que siguen.

Recibido el informe técnico, el Servicio notificará al proveedor de este hecho y le solicitará acompañar, dentro de los 15 días hábiles siguientes, la declaración jurada a que hace mención la letra b) del numeral 1 de este Título. Al día siguiente hábil de recibida ésta, el Servicio notificará al proveedor del inicio del procedimiento de aprobación, por medio de correo electrónico a aquel indicado por el proveedor en el formulario de la solicitud.

Iniciado el procedimiento, el Servicio se pronunciará sobre la solicitud dentro del plazo legal, según lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.880, es decir, hasta seis meses contados desde el día siguiente a la notificación del inicio.

La solicitud de aprobación de un plan de cumplimiento será acogida si, de los antecedentes aportados, el Servicio concluye que éste se ajusta a los requerimientos establecidos en el numeral 1 de este Título.

Cuando los antecedentes presentados incurran en alguna omisión o requieran clarificación, y tales observaciones puedan ser subsanadas sin mayor intervención al plan, el SERNAC solicitará al proveedor su rectificación y le otorgará un plazo para tal fin, el que no podrá ser superior a 30 días hábiles. La solicitud de rectificación se notificará por correo electrónico al proveedor y suspenderá el plazo del procedimiento de aprobación desde el día siguiente a aquel en que se envíe.

La rectificación deberá ser ingresada al Servicio acompañando la información que le sirva de sustento. El plazo para el pronunciamiento del Servicio sobre la solicitud de aprobación se reanuda desde el día siguiente hábil a aquel en que se presentare la rectificación.

En el evento que la rectificación no se presentare en el plazo indicado, o que las omisiones o clarificaciones representadas no fueren totalmente subsanadas en la rectificación, o si de los antecedentes aportados se concluye que el plan no se ajusta a los requisitos establecidos en el numeral 1 de este Título, el SERNAC dictará una resolución rechazando fundadamente la aprobación del plan.

El acto administrativo que resuelva una solicitud de aprobación de un plan de cumplimiento se notificará por correo electrónico a aquél indicado por el requirente en la solicitud.

Los plazos indicados en este título son de días hábiles administrativos, suspendiéndose los días sábados, domingos y festivos. Los plazos se computarán desde el día hábil siguiente a aquél en que se notifique el acto de que se trate.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día de aquel mes. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

1.2. Vigencia de la aprobación de un plan

La aprobación de un plan de cumplimiento podrá tener una vigencia de hasta 24 meses, según lo determine el Servicio de acuerdo con los antecedentes acompañados¹³, el alcance del plan y las características particulares del proveedor¹⁴. El plazo de vigencia se contará desde la fecha del acto aprobatorio.

Para renovar dicha vigencia, el proveedor deberá presentar una solicitud ante el SERNAC, acreditando el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta Circular para la aprobación original y seleccionando el procedimiento al que desee someterse.

La tramitación de dicha solicitud se realizará en la misma forma y condiciones establecidas en esta Circular para la aprobación original, según el procedimiento que elija el proveedor.

El proveedor deberá tener en consideración los plazos involucrados en el procedimiento de su elección a fin de ingresar su solicitud de renovación con la debida anticipación.

1.3. Publicidad de las aprobaciones

El SERNAC mantendrá un registro o listado de planes aprobados disponible en el sitio web institucional que contendrá, al menos, la identificación del proveedor, el número y fecha de acto que aprueba el plan, la vigencia de la aprobación y el alcance del plan aprobado¹⁵. No se permitirá por parte de los proveedores otra forma de publicidad, sea informativa, promocional o publicitaria, que la sola referencia directa, pura y simple a este registro.

Al término de la vigencia de la aprobación de un plan, si ésta no ha sido renovada, se eliminará del listado.

Este Servicio se reserva las acciones que correspondan contra los proveedores en caso de detectar mal uso o instrumentalización de la Institución y los planes de cumplimiento en publicidad o cualquier otro medio que induzca o pueda inducir a error o engaño a los consumidores.

¹³ Para establecer la vigencia de la aprobación, en el caso del procedimiento abreviado, el SERNAC tendrá a la vista la vigencia de la certificación.

¹⁴ Por ejemplo, en relación con el nivel de riesgo, tamaño, giro y complejidad de la organización.

¹⁵ En el caso de los planes sometidos a procedimiento abreviado, se incluirá un link al certificado.

1.4. Tratamiento de la información acompañada durante el procedimiento de aprobación

Con el fin de resguardar el deber de imparcialidad que debe regir los procedimientos administrativos, a la vez que fomentar la adopción de planes de cumplimiento como herramienta eficiente para crear una cultura organizacional en favor del respeto de los derechos de los consumidores, el SERNAC encarga el procedimiento de aprobación de planes de cumplimiento a funcionarios cuya coordinación depende directamente de la Subdirección Nacional y serán independientes de las subdirecciones encargadas de los mecanismos de protección.

Por otro lado, la Ley N° 19.496 prescribe que los funcionarios y demás personas que presten servicios en el Servicio Nacional del Consumidor estarán obligados a guardar reserva sobre toda información, datos o antecedentes de que puedan disponer con motivo u ocasión del ejercicio de sus labores, incluso después de haber dejado el cargo. Ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 59 ter de dicho cuerpo legal. Estas normas se refuerzan con sanciones penales, ya que una contravención a las mismas hace aplicable los tipos penales previstos en los artículos 246 a 247 bis del Código Penal.

El SERNAC reconoce que los planes de cumplimiento y la información documentada relativa a estos, dada su naturaleza, contienen información del proveedor cuya divulgación a terceros puede afectar sus derechos comerciales y económicos, presupuestos reconocidos como causal de secreto o reserva en los artículos 20 y 21 de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información. Por ello, este Servicio instruye a los funcionarios encargados del procedimiento de aprobación de planes de cumplimiento que, cuando el proveedor lo solicite, se trate como reservados determinados antecedentes acompañados, que cumplan con el requisito de contener información del proveedor cuya divulgación a terceros puede afectar sus derechos comerciales y económicos. Para ese efecto, el proveedor deberá fundar su solicitud e identificar dicha información. El Servicio adoptará las medidas para resguardar la información que pueda afectar los derechos comerciales, económicos o comerciales del proveedor, dentro del marco legal respectivo.

Al término del procedimiento, el proveedor podrá solicitar la destrucción o eliminación de la información antes señalada, por medio de una comunicación escrita al Servicio.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. Presentación de los planes de cumplimiento del artículo 54 P

Para la presentación de los planes de cumplimiento regulados en el artículo 54 P de la LPDC, los proveedores deberán cumplir con el siguiente procedimiento:

2.1. De los antecedentes a presentar

Antes de vencido el plazo para presentar el plan de cumplimiento establecido en la resolución que contiene el acuerdo, el proveedor deberá ingresar una solicitud utilizando el formulario que para tal efecto está disponible en la página web del Servicio, acompañando lo siguiente:

i) Copia autorizada del certificado emitido por una entidad certificadora idónea, que acredite que el plan de cumplimiento está diseñado conforme a la Ley N° 19.496 y demás normativa vigente- reglamentaria o administrativa- que le sea aplicable según su alcance, y que su contenido se ajusta a lo establecido en la resolución del acuerdo y a la Especificación Técnica INN/ET1 *Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores - Requisitos con orientación para su uso*, o la norma que la reemplace.

El certificado contendrá, como mínimo, la identificación del proveedor y de la entidad certificadora; el alcance del plan, y la fecha de certificación.

ii) Un informe de certificación del plan respectivo que dé cuenta, al menos, de lo siguiente:

- **La realización del análisis del contexto de la organización.** En particular, el informe debe contener: el alcance del plan de cumplimiento, identificando las obligaciones de cumplimiento, incluyendo una descripción del proceso que dio origen a la determinación de dichas obligaciones, sus participantes y acompañando la información documentada del proceso; la descripción de la metodología utilizada para la identificación, análisis y valoración de riesgos, fundamentando la elección de dicha metodología, describiendo la toma de decisiones respecto de la elección de la metodología con identificación de los participantes y acompañando la información documentada de dicho proceso; la descripción del proceso de aprobación del plan de tratamiento de riesgos con identificación de los participantes y acompañando la información documentada relativa a este punto; y en materia de seguimiento y revisión de los riesgos, debe describir los canales o flujos de reporte, la frecuencia y modalidad de reporte, así como también los mecanismos o herramientas utilizadas para dicho fin.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- **El compromiso de la organización.** En particular, el informe debe reportar: la designación del encargado de cumplimiento, sus atribuciones y responsabilidades, los recursos con que cuenta, sus competencias o formación, y el hecho de tratarse de una función exclusiva o no, o si se encuentra externalizada, en cuyo caso, describir el canal de supervisión o enlace con el tercero y de reporte, describiendo el proceso de la toma de decisiones sobre estas materias con identificación de los participantes, acompañando la información documentada sobre este punto; los roles y responsabilidades que, en relación con el plan de cumplimiento, les corresponde a los órganos superiores y de control de la organización, describiendo la toma de decisiones al respecto, sus participantes y acompañando la información documentada que de cuenta de estas decisiones; y la Política de Protección de los derechos del consumidor y demás políticas internas, relacionadas con el plan de cumplimiento, incluyendo la forma de comunicación -tanto al interior de la organización como al exterior-, archivo, accesibilidad, actualización de las mismas y el o los responsables, acompañando la información documentada que acredite lo anterior.
- **La determinación de los objetivos de cumplimiento.** En especial describir cómo se relacionan dichos objetivos con la evaluación de riesgos y listar las acciones correspondientes a cada objetivo, con indicación de los recursos asignados a ellas y expresión del porcentaje que representan del presupuesto total del plan, adjuntando la información documentada que de cuenta de este punto.
- **El tratamiento de las no conformidades e incumplimientos.** En particular, describir las acciones que adoptará el proveedor para controlar, corregir o gestionar las consecuencias de las no conformidades e incumplimientos, incluyendo el proceso de determinación de responsabilidades (investigación) y participantes.
- **La realización de la evaluación del desempeño del plan de cumplimiento.** Especialmente, describir las acciones de seguimiento, medición, análisis y evaluación del plan; indicar las fuentes de opinión sobre el desempeño de cumplimiento y describir los métodos de recolección de información como, por ejemplo, el canal de quejas y reclamaciones o denuncias y el sistema de gestión de reclamos, así como el procedimiento asociado a estos mecanismos y su sistema de gestión; indicar el rol de auditoría interna o externa y los procedimientos para realizarla; y describir la estructura de los informes de cumplimiento, su frecuencia y línea de reporte.
- **La realización del proceso de mejora del plan.** En particular, explicitar las acciones de mejora continua del plan, definidas por el proveedor.

El informe deberá identificar el estado de las actividades que contiene cada uno de los puntos anteriores, indicando aquellas que estén planificadas pero aún sin implementar, acompañando la información documentada que dé cuenta de dicha planificación.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Asimismo, el informe deberá establecer la forma y periodicidad con que la entidad certificadora realizará el monitoreo y seguimiento de la implementación del plan. Dicho monitoreo y seguimiento deberá extenderse durante todo el plazo de implementación del plan que el proveedor comprometió en el acuerdo.

2.2. De la tramitación de la presentación

El Servicio se pronunciará sobre la solicitud dentro del plazo de dos meses, contado desde el día siguiente a su ingreso.

Cuando los antecedentes presentados incurran en alguna omisión o requieran clarificación, el SERNAC solicitará al proveedor su rectificación y le otorgará un plazo para tal fin, el que no podrá ser superior a 30 días hábiles. La solicitud de rectificación se notificará por correo electrónico al proveedor y suspenderá el plazo del procedimiento desde el día siguiente a aquel en que se envíe.

La rectificación deberá ser ingresada al Servicio, acompañando la información que le sirva de sustento. El plazo para el pronunciamiento del Servicio sobre la presentación se reanuda desde el día siguiente hábil a aquel en que se presentare la rectificación.

En el evento que la rectificación no se presentare en el plazo indicado, o que las compleciones o clarificaciones representadas no fueren totalmente subsanadas en la rectificación, o si de los antecedentes acompañados se concluye que el plan no se ajusta a los términos acordados en la resolución de término del PVC respectivo, el SERNAC dictará una resolución rechazando la presentación del plan. En este caso, el proveedor se encontrará en incumplimiento del acuerdo y el Servicio podrá seguir en su contra las acciones legales que estime convenientes en virtud de su misión institucional.

El acto administrativo que resuelva la solicitud de presentación de un plan de cumplimiento se notificará por correo electrónico a aquél indicado por el requirente en el formulario.

Los plazos indicados en este título son de días hábiles administrativos, suspendiéndose los días sábados, domingos y festivos. Los plazos se computarán desde el día hábil siguiente a aquél en que se notifique el acto de que se trate.

Si el mes en que ha de principiar un plazo de meses constare de más días que el mes en que ha de terminar el plazo, se entenderá que expira el último día de aquel mes. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

2.3. De los planes comprometidos en resoluciones de término aprobadas con anterioridad a la fecha de esta Circular

El SERNAC podrá ampliar el plazo de presentación comprometido en aquellas resoluciones de término de PVC aprobadas con anterioridad a la publicación de este instrumento, en tanto el proveedor acredite que el plan se encuentra en proceso de certificación, de acuerdo con lo establecido en esta Circular e indique, además, el lapso que estima necesario para la certificación pendiente.

La solicitud de ampliación de plazo deberá ser dirigida a la casilla electrónica planesdecumplimiento@sernac.cl, acompañando los antecedentes fundantes.

En caso que la prórroga fuere concedida, el acuerdo arribado en el marco de un PVC no se entenderá cumplido sino hasta la presentación efectiva del plan de cumplimiento acordado dentro del plazo prorrogado.

3. Sobre los organismos de inspección o entidades certificadoras

La verificación de la conformidad de un plan de cumplimiento realizada por una entidad certificadora produce importantes efectos respecto de los procedimientos establecidos por el SERNAC, tanto para la aprobación de un plan de acuerdo al artículo 24 de la LPDC, como para tener por presentado aquel comprometido en el marco del artículo 54 P, siendo, por tanto, necesaria la regulación de sus requisitos de idoneidad y de su proceso de acreditación.

3.1. Requisitos de idoneidad

Atendida su relevancia, los servicios que prestan las entidades certificadoras deben ampararse en los más altos estándares éticos y profesionales, resultando necesario el establecimiento de requisitos adicionales a los comprendidos en la revocada Resolución Exenta N° 813.

Así, para acreditar su idoneidad, las entidades certificadoras de planes de cumplimiento tendrán que demostrar su competencia técnica e integridad profesional, debiendo para ello:

3.1.1. Regir su ejercicio por un Código de Ética

La entidad certificadora deberá sujetar el ejercicio de sus actividades a las normas consagradas en su Código de Ética y las políticas y procedimientos internos.

El código contendrá, al menos, los estándares éticos y valóricos que orientan el desempeño de la entidad, además de las normas de comportamiento que deberán seguir tanto sus miembros, como sus empleados y colaboradores.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Dicho código debe ser aprobado por el órgano de gobierno de la entidad. Luego, la información documentada que dé cuenta de dicha aprobación debe aportarse al Servicio.

3.1.2. Contar con procedimientos para:

- a) asegurar su objetividad, independencia e imparcialidad,
- b) prevenir los delitos indicados en el numeral 3.3.4 del apartado 3 de este Título, y
- c) proteger los datos personales o sensibles.

Estos procedimientos deben fundarse en un enfoque de riesgo consistente en identificar y evaluar el entorno de riesgos que la entidad enfrentará al prestar el servicio de certificación, para establecer controles racionales y proporcionales a los mismos.

Las entidades certificadoras deberán acompañar a este Servicio la información documentada que dé cuenta del establecimiento de cada procedimiento y su aprobación por el órgano de gobierno de la entidad.

3.1.3. Establecer un procedimiento de detección, investigación y sanción de infracciones al Código de Ética y los procedimientos internos

En tales procedimientos las entidades certificadoras deberán seguir los principios establecidos sobre la materia en la INN/ET1, ya citada, asimismo, podrán recoger los contenidos en otras normas ISO pertinentes.

La entidad deberá acompañar al Servicio la información documentada que dé cuenta del procedimiento y su aprobación por el órgano de gobierno de la entidad.

3.2. De las entidades ya acreditadas

Las entidades actualmente vigentes en el Registro de Entidades Certificadoras Acreditadas de este Servicio deberán hacer llegar los antecedentes que den cuenta del cumplimiento de estos requisitos adicionales en el plazo de tres meses, contados desde la fecha de publicación de esta Circular.

En caso de que una entidad no hiciera llegar los antecedentes en el plazo antes señalado, se procederá a su suspensión en el registro. La suspensión se levantará al día siguiente hábil de aquel en que se verifique por el Servicio que los antecedentes aportados dan cuenta del cumplimiento de estos requisitos adicionales, lo que se comunicará por correo electrónico a la persona de contacto indicada por la entidad certificadora.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

3.3. Información que el organismo de inspección o entidad certificadora debe proporcionar al Servicio

3.3.1. Identificación de la entidad: Nombre o razón social y Rol Único Tributario; domicilio principal; número de teléfono, nombre, cargo y correo electrónico de la persona de contacto; y nombre y número de cédula de identidad de el o los representantes legales.

3.3.2. Constitución de la sociedad: Copia de la escritura pública de constitución y copia de las escrituras de modificación, si corresponde; con las inscripciones y publicaciones que procedan, y un certificado de vigencia de la sociedad y de anotaciones marginales, con una antigüedad no superior a 30 días; y copia de la inscripción del extracto en el Registro de Comercio y de su publicación en el Diario Oficial o Certificado de Estatuto Actualizado emitido por el Registro de Empresas y Sociedades del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

3.3.3. Información de los socios principales: Nombre y número de cédula de identidad, o razón social y Rol Único Tributario, tratándose de personas jurídicas; y profesión y nacionalidad, o giro social en caso de las personas jurídicas.

3.3.4. Declaración jurada del representante legal: en ella debe declarar, bajo juramento, que la sociedad no ha sido condenada ni se encuentra demandada por infracción a las normas contenidas en la Ley N° 20.169, que regula la Competencia Desleal; en el DL N° 211, para la Defensa de la Libre Competencia; en el artículo 9 de la Ley N° 20.416, sobre Normas Especiales para Empresas de Menor tamaño y por cualquiera de los delitos contemplados en el artículo 1°, inciso primero, de la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, o aquellas que las reemplazaren.

3.3.5. Declaración jurada del representante legal: en ella debe declarar, bajo juramento, que la sociedad realiza sus actividades con apego al principio de imparcialidad descrito en el numeral 3.5. del apartado 3 de este Título.

3.3.6. Esquema(s) de verificación que la entidad utilizará para el proceso de certificación.

3.4. Información que debe remitir al Servicio respecto del profesional responsable del proceso de certificación por cuenta del organismo de inspección o entidad certificadora

- Nombre, número de cédula de identidad o pasaporte y nacionalidad.
- Certificado o certificados que demuestren que la persona cuenta con una experiencia laboral no inferior a 2 años en actividades o cargos que requieren conocimientos relacionados con la gestión de riesgos o con la evaluación de procesos y los controles asociados a éstos; o de al menos un año en actividades o cargos relacionados con el diseño, implementación o certificación de programas o planes de cumplimiento, o de modelos de prevención de delitos de la Ley N° 20.393.
- Copia autorizada del título de abogado (a)¹⁶ o del título emitido por una universidad o instituto profesional, de una carrera de al menos 8 semestres, cuyo programa curricular se encuentra acreditado ante la Comisión Nacional de Acreditación o por Agencias de Acreditación autorizadas por dicha Comisión, y que contempló, al menos al momento de cursarlo, asignaturas relacionadas con la evaluación de procesos y los controles asociados a éstos, suficientes para ejercer adecuadamente su labor.

Aquellas personas que hayan obtenido su título en el extranjero, deberán revalidarlo u homologarlo a un título equivalente en Chile, según corresponda. No se requerirá dicha validación u homologación si la persona se encuentra en posesión de una certificación profesional internacional en compliance o cumplimiento normativo vigente. En este caso, deberá acompañar copia de dicha certificación.

-Certificado(s), diplomas u otros instrumentos que demuestren que la persona cuenta con formación académica posterior a la titulación, obtenida a través de seminarios, cursos, diplomados o posgrados, cuyos programas curriculares contemplaron al menos 80¹⁷ horas pedagógicas en asignaturas relacionadas con:

¹⁶ La diferenciación entre el título de abogado y de otras profesiones se hace para los efectos de establecer los conocimientos específicos que deberá acreditar el profesional responsable de la certificación, además de su formación de base. Esto no impide que en el equipo a cargo del responsable de la certificación existan profesionales de distintas áreas que no cumplan todos los requisitos de experiencia o conocimiento exigidos al responsable.

¹⁷ El requisito de las 80 horas de formación específica posterior a la titulación debe incluir ambas materias indicadas en la Circular con las referencias (i) y (ii), según el título profesional que posea el responsable de la certificación. El total de 80 horas pueden obtenerse en una combinación de tales materias. Asimismo, las horas pueden haberse cursado o dictado en calidad de relator o profesor (o una combinación de ambas). Para la acreditación de las horas, la documentación aportada debe indicar la materia y el número de horas asociadas.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Para el caso de la persona con título de abogado(a): (i) la administración de riesgos y los controles asociados a éstos y/o la Especificación Técnica INN/ET1 o su reemplazo, y (ii) la normativa legal, reglamentaria o administrativa que sea aplicable, según su alcance, al plan de cumplimiento en normas de protección a los derechos del consumidor de cuya certificación sea responsable.

Para el caso de la persona con título de otras profesiones: (i) La Ley N° 19.496 de Protección a los Derechos del Consumidor y/o la Especificación Técnica INN/ET1 o su reemplazo, y (ii) la normativa legal, reglamentaria o administrativa que sea aplicable, según su alcance, al plan de cumplimiento en normas de protección de los derechos del consumidor de cuya certificación sea responsable.

La formación académica también podrá acreditarse demostrando haber ejecutado al menos 80 horas pedagógicas en calidad de relator¹⁸ o docente de las asignaturas o materias indicadas precedentemente, según el título profesional que posea la persona responsable de la certificación.

La formación académica deberá estar actualizada, es decir, al menos 20 de las horas pedagógicas antes señaladas, deberán haber sido cursadas o dictadas en el periodo de doce meses anteriores a la fecha de solicitud de declaración de idoneidad.

- Declaración jurada ante notario en que se señale el hecho de no haber sido condenado ni encontrarse bajo acusación formulada en su contra por delitos que atenten en contra del patrimonio de terceros o de la fé pública, cometidos en el territorio nacional o extranjero, o que tengan asignados una pena aflictiva en Chile o su equivalente en el extranjero.

3.5. Imparcialidad e independencia

Para asegurar la objetividad, imparcialidad e independencia de la certificación de un plan de cumplimiento, las entidades certificadoras no podrán realizar la evaluación de conformidad a los siguientes proveedores:

i) Al mismo proveedor al que la entidad que certifica, o una relacionada a ésta, le prestó servicios de asesoramiento o consultoría para efectos del diseño o implementación de su plan de cumplimiento en normas de protección a los derechos del consumidor.

ii) Al proveedor que pertenece al mismo grupo empresarial al que pertenece otro proveedor al que la entidad certificadora prestó servicios de asesoramiento o consultoría para efectos del diseño o implementación de su plan de cumplimiento en normas de protección a los derechos del consumidor.

¹⁸ Se entiende por relator aquel que expone, sobre algunas de las materias indicadas, en eventos de difusión o formación, tales como conferencias, seminarios, cursos, charlas, etc.

iii) Al proveedor que pertenece al mismo grupo empresarial que la entidad certificadora¹⁹.

3.6. Procedimiento de acreditación y registro de las entidades certificadoras

Las entidades certificadoras que desean acreditar su idoneidad por primera vez, deberán presentar una solicitud al SERNAC en el formulario electrónico que para tal efecto se encuentra a disposición del público en la página web institucional, y acompañar la información indicada en los puntos 3.1., 3.3. y 3.4. anteriores.

Recibida la solicitud, el SERNAC la someterá a un examen de admisibilidad consistente en una revisión de los antecedentes acompañados a la postulación para verificar que se encuentren todos aquellos requeridos en esta Circular. Como resultado de este examen, el SERNAC emitirá una resolución declarando "inadmisible" o "admisible" la solicitud, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la misma. El SERNAC comunicará el resultado del examen a la entidad certificadora, a través del correo electrónico de contacto indicado en el formulario. Cuando la postulación sea declarada inadmisibile, la resolución incluirá los motivos²⁰.

Declarada admisible la solicitud, el SERNAC se pronunciará sobre el fondo de la misma en un plazo máximo de 30 días hábiles contados desde la declaración de admisibilidad. El Servicio podrá solicitar clarificaciones o rectificaciones sobre los antecedentes acompañados, notificando este hecho a la entidad y otorgando un plazo para tal efecto, el que no podrá ser superior a 10 días hábiles. El procedimiento se suspenderá durante dicho plazo y se reiniciará al día siguiente hábil de aquel en que se evacuen las rectificaciones solicitadas.

Al término del proceso de evaluación de la solicitud, y en concordancia con los principios de transparencia y publicidad, de economía procedimental y de celeridad contemplados en la Ley N° 19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos; el Servicio dictará una resolución declarando la idoneidad de la entidad certificadora y la incorporará en un Registro dispuesto para dichos efectos en la página web del Servicio. El Registro contendrá, al menos, la identificación de la entidad, la fecha de la resolución que declara la idoneidad y el hecho de encontrarse su inscripción vigente o suspendida, en este último caso, indicando la fecha de suspensión. El Registro se actualizará al día siguiente hábil de aquel en que se produzca un cambio en la información que consigna.

¹⁹ Los conceptos de grupo empresarial y relacionada a una entidad, se entenderán de conformidad al artículo 96 y siguientes de la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores.

²⁰ La entidad podrá presentar una nueva solicitud posteriormente.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La declaración de idoneidad hecha de acuerdo al procedimiento antes señalado tendrá una vigencia de 18 meses contados desde la fecha de la resolución que la otorga. Para renovarla, la entidad certificadora deberá comprobar ante el SERNAC:

- La circunstancia de haberse acreditado conforme con la norma internacional ISO/IEC 17.020²¹, de acuerdo con un esquema de acreditación validado ante este Servicio y,
- Que cuenta con una certificación de modelo de prevención de delitos, según lo prescrito por la Ley N° 20.393. En este sentido, si la entidad certificadora, cuya idoneidad se renueva a la luz de este párrafo, es de aquellas que se dedica a la certificación de modelos de prevención de delitos, deberá acreditar que no ha sido sancionada y mantiene su certificación vigente de conformidad lo prescrito por la misma norma.

La solicitud de renovación estará disponible en línea en la página web del Servicio y deberá acompañarse de los antecedentes fundantes. El SERNAC se pronunciará sobre la solicitud en un plazo máximo de 30 días hábiles contados desde el día siguiente hábil posterior a su recepción. El Servicio podrá solicitar clarificaciones o rectificaciones sobre los antecedentes acompañados, notificando este hecho a la entidad y otorgando un plazo para tal efecto, el que no podrá ser superior a 10 días hábiles. El procedimiento se suspenderá durante dicho plazo y se reiniciará al día siguiente hábil de aquel en que se evacuen las rectificaciones solicitadas.

Al término del proceso de evaluación de la solicitud, el Servicio dictará una resolución declarando la renovación de la idoneidad de la entidad certificadora e incorporará este hecho en el Registro²².

3.7. Suspensión o pérdida de idoneidad

El organismo de inspección o entidad verificadora perderá su idoneidad, y el Servicio podrá eliminarla del Registro, por las siguientes causales:

- i) Por extender certificación a uno o más proveedores en contravención al principio de imparcialidad establecido en el apartado 3.5 precedente.
- ii) Por haber sido sancionada por infracción a las normas contenidas en la Ley N° 20.169, que regula la Competencia Desleal; en el DL N° 211, para la Defensa de la Libre Competencia; en el artículo 9 de la Ley N° 20.416, sobre Normas Especiales para Empresas de Menor tamaño, y por cometer cualquiera de los delitos contemplados en el artículo 1º, inciso primero, de la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, o aquellas que las reemplazaren. La inscripción en el Registro se suspenderá por el periodo en que la entidad se encuentre demandada o sometida a proceso por las infracciones o delitos antes

²¹ La acreditación también podrá verificarse de acuerdo a alguna de las versiones oficiales de la norma citada, de aplicación en el país que corresponda.

²² La entidad deberá tener en consideración estos plazos a efectos de presentar su solicitud de renovación con la debida anticipación al vencimiento de su declaración de idoneidad.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

mencionados. La entidad deberá comunicar al Servicio esta circunstancia dentro de los 5 días posteriores a su notificación.

Asimismo, la inscripción se suspenderá por seis meses cuando la entidad certificadora acumule un total de tres solicitudes de aprobación de planes de cumplimiento cuya certificación haya realizado y respecto de las cuales el Servicio haya requerido rectificaciones o hubieren sido rechazadas, en un periodo de doce meses contado desde la fecha de la primera solicitud de rectificación o resolución de rechazo. La suspensión se comunicará por correo electrónico a la persona de contacto indicada por la entidad certificadora en el formulario de solicitud de declaración de idoneidad.

Pasados los seis meses desde dicha notificación, la entidad certificadora podrá revalidar su inscripción acompañando al Servicio los documentos que acrediten que el o los profesionales responsables de la certificación de los planes cuya solicitudes de aprobación fueron objeto de rectificaciones o hubieren sido rechazadas; cursaron al menos 20 horas pedagógicas en las materias que correspondan, según el título profesional que posea²³, cursadas o dictadas en el periodo posterior a su suspensión.

Las certificaciones vigentes extendidas con anterioridad a la fecha de la notificación de la resolución que ordena la suspensión o cancelación de la declaración de idoneidad de la entidad certificadora (y, por tanto, su registro), serán válidas y podrán ser utilizadas por los proveedores que las hayan contratado para acogerse al procedimiento abreviado que establece esta Circular.

²³ Ver numeral 3.4 del apartado 3 del Título II.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

2. ACCESIBILIDAD. El texto original de la Circular Administrativa denominada "Sobre el alcance, contenido y procedimiento de aprobación y presentación de los planes de cumplimiento de los artículos 24 inciso cuarto, letra C) y 54 P de la Ley N° 19.496" 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 expuestos 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
Ignacio Del
Villar Montt

Firmado digitalmente
por Lucas Ignacio Del
Villar Montt
Fecha: 2021.09.10
10:56:20 -03'00'

LUCAS DEL VILLAR MONTT

DIRECTOR NACIONAL

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

LDB/AGC /JTR/ HSH

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección de Consumo Financiero.
- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- Subdirección de Estudios Económicos y Educación.
- Departamento de Juicios
- Gabinete
- Fiscalía Administrativa.
- Comunicaciones Estratégicas y Relacionamento Institucional.
- Oficina de partes.