 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Aprobado	Página 1 de 2
	<b>Plan de relacionamiento institucional en materia de Compliance</b>		

## PLAN DE RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL EN MATERIA DE COMPLIANCE (2019)

### I. Introducción

El Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en el cumplimiento de su misión de “informar, educar y proteger a los consumidores ciudadanos, mediante un marco técnico de eficacia, eficiencia y transparencia de la acción institucional y de los mercados, y del rol responsable, activo y participativo de cada uno de sus actores”, ha establecido como parte de su visión estratégica el ser una “institución capaz de trabajar con los distintos actores del mercado para disminuir las asimetrías que afectan al consumidor; fuerte en el ejercicio de sus atribuciones; proactiva, moderna y capaz de adelantarse a los temas emergentes”.

Para materializar esa visión, el SERNAC cuenta con las facultades que le entrega el marco normativo para la protección de los consumidores, el cual, desde el 14 de marzo de 2019 con la entrada en vigencia de la Ley 21.081, junto con entregarle al Servicio nuevas atribuciones, establece incentivos para que las empresas adopten una actitud preventiva frente a eventuales transgresiones a la Ley, particularmente a través de la instalación de programas de cumplimiento (compliance).

El presente Plan de Relacionamiento Institucional en Materia de Compliance establece los principios y objetivos que guiarán al Servicio Nacional del Consumidor en sus relaciones con los distintos agentes de mercado, organismos públicos y privados e instituciones académicas, tanto a nivel nacional como internacional; en lo relativo a planes de cumplimiento de normas de protección al consumidor.

### II. Objetivo general


Fortalecer las relaciones con proveedores, consumidores, instituciones académicas y organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, con el propósito de favorecer el desarrollo, implementación y difusión de mejores prácticas en relación con planes de cumplimiento de normas de protección al consumidor.

### III. Objetivos específicos

Los objetivos específicos son:

1. Establecer mecanismos de colaboración entre el Servicio y distintos actores del mercado, organismos públicos o privados e instituciones académicas, nacionales e internacionales, para el trabajo conjunto en materia de Planes de Cumplimiento de Normas de Protección al Consumidor (PCNPC).
2. Favorecer el desarrollo, implementación y difusión de mejores prácticas en relación con planes de cumplimiento de normas de protección al consumidor a través del

	<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Aprobación</b>
<b>Fecha</b>	05-08-2019	12-08-2019	20-11-2019
<b>Cargo</b>	Coordinadora de Compliance	Jefa División Jurídica	Director Nacional

 <b>SERNAC</b> Servicio Nacional del Consumidor	Versión: 1.0	Estado: Aprobado	Página 2 de 2
	<b>Plan de relacionamiento institucional en materia de Compliance</b>		

trabajo conjunto con distintos actores del mercado, organismos públicos o privados e instituciones académicas, nacionales e internacionales.

#### IV. Actividades, fechas y productos esperados

Objetivo	Actividades	Fecha tope de realización	Productos
Establecer mecanismos de colaboración con distintos actores del mercado, organismos públicos y privados, instituciones académicas, nacionales e internacionales para el trabajo conjunto en materia de PCNPC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suscribir 2 convenios/acuerdos de colaboración para el trabajo conjunto en materias de planes de cumplimiento.</li> </ul>	octubre 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos que contengan los términos de acuerdo en la colaboración.</li> </ul>
Favorecer el desarrollo, implementación y difusión de mejores prácticas en relación con PCNPC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizar dos eventos de difusión externa en materia de planes de cumplimiento</li> <li>Realizar un evento de capacitación interna en materia de planes de cumplimiento</li> </ul>	diciembre 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un Seminario o charla sobre PCNPC</li> <li>Un taller o mesa de trabajo sobre PCNPC</li> <li>Una capacitación interna en materia de PCNPC.</li> </ul>

	Elaboración	Revisión	Aprobación
<b>Fecha</b>	05-08-2019	12-08-2019	20-11-2019
<b>Cargo</b>	Coordinadora de Compliance	Jefa División Jurídica	Director Nacional

