

**CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN
DE PLANES DE CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 24 INCISO CUARTO,
LETRA C) DE LA LEY N° 19.496**

El artículo 24 inciso 4° letra c) de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores (en adelante "LDPC") dispone que se considerará como circunstancia atenuante -en el contexto de la aplicación de sanciones a los proveedores que la infrinjan- *"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"*. La norma atribuye al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) la facultad de aprobar los planes de cumplimiento que le presenten los proveedores para tal efecto.

Tal y como señala la Circular Interpretativa sobre Alcance y Contenido de los Planes de Cumplimiento¹, estos tienen por objetivo gestionar el riesgo que una empresa sufra sanciones, pérdidas económicas o daño reputacional a consecuencia de infracciones a normas legales o de autorregulación (por ejemplo, políticas internas, códigos éticos y de conducta).

Dado que para el diseño e implementación de un plan de cumplimiento efectivo es esencial levantar una matriz en la que se identifiquen, analicen y valoren los riesgos en los procesos de la empresa que afectan o pueden afectar la protección de los derechos de los consumidores; y que la aprobación del plan por el SERNAC puede ser visto por los proveedores como un riesgo de imparcialidad en el sentido que tal información pudiera ser utilizada por el Servicio en el uso de sus facultades fiscalizadoras o en los litigios; esta Resolución, para tratar dicho riesgo², establece un procedimiento de aprobación que contempla la participación de terceros independientes en la fase de verificación de la implementación del plan de cumplimiento, a través de la certificación o de informes técnicos. De esta forma, serán dichos terceros quienes revisarán la información sensible y su conformidad con los riesgos de la empresa.

En este sentido, la presente Circular Interpretativa tiene por objetivo describir el procedimiento de aprobación de planes de cumplimiento. Para ello se sigue la siguiente estructura: (I) requisitos; (II) procedimientos de aprobación; (III) vigencia del plan; (IV) publicidad y; (V) tratamiento de la información suministrada.

¹ Resolución Exenta 89 del 31 de enero de 2020. Disponible en: https://www.sernac.cl/portal/618/articles-58250_archivo_01.pdf.

² En cumplimiento a lo prescrito en los artículos 4 y 11 de la ley N° 19.880, en cuanto a 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.

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

I. Requisitos para la aprobación de un plan de cumplimiento

El plan de cumplimiento en normas de protección al consumidor, del artículo 24 inciso cuarto, letra c) de la Ley N°19.496, para ser aprobado por este Servicio, deberá:

1. Ceñir su contenido a la Ley N° 19.496 y a las demás normas reglamentarias o administrativas que le sean aplicables. Para la evaluación del contenido de un plan, 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.
2. 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.

II. 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 Ley N°19.496, deberá presentar una solicitud ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) a través de alguna de sus oficinas de partes, en el formulario que para estos efectos se pondrá a disposición del público para descarga en el sitio web institucional. Dicho formulario se acompañará del plan de cumplimiento y los documentos que acrediten los requisitos establecidos en este acto administrativo.

El Servicio tramitará dicha solicitud de acuerdo con alguno de los siguientes procedimientos, a elección del proveedor, según los antecedentes que acompañe. A saber: 1) procedimiento abreviado y; 2) procedimiento general³.

1. Del procedimiento abreviado

1.1 Antecedentes a acompañar

Para acceder a este procedimiento, el proveedor deberá acreditar el cumplimiento del requisito 1 establecido en el título anterior, acompañando lo siguiente:

- a) Copia autorizada del certificado emitido por un organismo de inspección o entidad verificadora idónea⁴, que acredite que el plan de cumplimiento está

³ Esta Circular Interpretativa establece un procedimiento de aprobación que contempla la participación de terceros independientes. De esta forma, serán dichos terceros quienes verifiquen la conformidad de la información sensible respecto de los riesgos de la empresa. Así, el procedimiento abreviado contempla la certificación por un organismo de inspección o entidad de verificación idónea; mientras que el procedimiento general supone la adquisición de informes técnicos que verifiquen la conformidad de la implementación del plan con las normas legales, reglamentarias y administrativas que correspondan.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

implementado conforme a la Ley N° 19.496 y las demás normas legales, reglamentarias o administrativas que le sean aplicables; asimismo, 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 la identificación del proveedor y del organismo de inspección o la entidad verificadora, el alcance del plan y el periodo de vigencia de la certificación el que no podrá ser superior a 24 meses. El requisito de idoneidad del organismo de inspección o entidad verificadora deberá acreditarse de acuerdo con lo establecido en el numeral 1.2 de este Título.

b) Un informe de certificación del plan respectivo que incluya la información documentada que acredite:

- La realización del análisis del contexto de la organización. En especial, debe indicar el alcance del plan de cumplimiento, identificando las obligaciones de cumplimiento que incluye con una descripción del proceso que dio origen a dicha determinación. Esta sección también debe describir el proceso de gestión de riesgos que se ha ejecutado indicar la metodología utilizada para la identificación, análisis y valoración de estos, fundamentando la elección de dicha metodología. Asimismo, debe describir el proceso de tratamiento de riesgos ejecutado o programado, identificando si se identificaron y evaluaron los controles a implementar o mejorar, si se establecieron responsabilidades, los indicadores de resultado, asignación de recursos y programación o calendarización de las acciones de tratamiento. 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 los mecanismos o herramientas utilizadas para dicho fin.

- El compromiso de la organización. En particular, indicar las decisiones respecto de: i) la designación del encargado de cumplimiento, con descripción de 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, describiendo el proceso de la toma de decisiones al respecto y los involucrados; ii) indicación específica de los roles y responsabilidades que, respecto del plan de cumplimiento, les corresponde a los órganos superiores y de control de la organización describiendo la toma de decisiones al respecto y los involucrados, iii) la Política de Protección al Consumidor y demás políticas internas, relacionadas con el plan de cumplimiento, incluyendo la forma de comunicación, archivo, accesibilidad y actualización de las mismas y el o los responsables.

- La determinación de los objetivos de cumplimiento. Incluyendo una descripción de cómo se relacionan dichos objetivos con la evaluación de riesgos y detallando las acciones correspondientes a cada objetivo, incluyendo, entre otras, la i) descripción de las acciones de formación o capacitación respecto al plan de cumplimiento, ii) indicar si dicha formación o capacitación se evalúa, cómo y en qué momento. iii) indicar las acciones que demuestren el

Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

compromiso de los órganos de gobierno de la institución de manera de generar una cultura organizacional de cumplimiento, iv) describir cómo se realiza la comunicación de las políticas y procedimientos pertinentes, tanto al interior como al exterior de la organización.

- 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 los participantes.

- La realización de la evaluación del desempeño del plan de cumplimiento. En especial, 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 si existen o se establecieron los roles de auditoría interna o externa y los procedimientos para realizarla, describiendo 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.

La información documentada que se acompañe al informe debe incluir una descripción del proceso de toma de decisiones para cada una de las materias abordadas en los puntos anteriores, sus fundamentos y quienes participaron⁵.

1.2 Idoneidad del organismo de inspección o entidad verificadora

Para acreditar su idoneidad, la entidad que emita una evaluación, informe técnico o una certificación de plan de cumplimiento deberá demostrar su competencia técnica e integridad profesional acompañando al Servicio, la siguiente información:

1.2.1 Información del organismo de inspección o entidad verificadora

a) Identificación de la entidad: i) nombre o razón social y Rol Único Tributario; ii) domicilio principal, número de teléfono, nombre y correo electrónico de la persona de contacto; iii) nombre y número de cédula de identidad del o los representantes legales.

b) Constitución de la sociedad: i) Copia de la escritura pública de constitución y copia de las escrituras de modificación, de corresponder; 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; ii) 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

⁵ Incluye la fundamentación de la selección de las metodologías utilizadas.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

el Registro de Empresas y Sociedades del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

c) Información de los socios principales: i) Nombre y número de cédula de identidad, o razón social y Rol Único Tributario, tratándose de personas jurídicas; ii) Profesión y nacionalidad, o giro social en caso de las personas jurídicas;

d) Declaración jurada del representante legal en que se señale el hecho de 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.

e) Declaración jurada del representante legal en que señala el hecho de que la sociedad realiza sus actividades con apego al principio de imparcialidad descrito en el numeral 1.2.3 de este título.

1.2.2 Información del profesional responsable del proceso de certificación por cuenta del organismo de inspección o entidad verificadora

a) Nombre, número de cédula de identidad o pasaporte y nacionalidad;

b) 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 20.393.

c) Copia del: (i) título de abogado(a) o, (ii) 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 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;



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

d) Certificado o certificados que demuestren que la persona cuenta con formación académica posterior a la titulación, obtenida a través de cursos, diplomados o posgrados, cuyos programas curriculares contemplaron al menos 80 horas pedagógicas en asignaturas relacionadas con:

- La administración de riesgos y los controles asociados a éstos, la Especificación Técnica INN/ET1 o su reemplazo, y la normativa reglamentaria o administrativa que sea aplicable a los planes de cumplimiento en normas de protección al consumidor según su alcance; en el caso de los abogados(as).

- La Ley N° 19.496 de Protección al Consumidor; la Especificación Técnica INN/ET1 y la normativa reglamentaria o administrativa que sea aplicable a los planes de cumplimiento en normas de protección al consumidor según su alcance; en el caso de los profesionales incluidos en el numeral ii) de la letra anterior.

La formación académica también podrá acreditarse demostrando haber ejecutado al menos 80 horas pedagógicas en calidad de relator o profesor de las asignaturas o materias indicadas precedentemente, según el profesional de que se trate.

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 en que se acredita o revalida la idoneidad del responsable de la certificación.

e) Declaración jurada 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.

1.2.3 Imparcialidad

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

- a) 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.

- b) 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.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

c) Al proveedor que pertenece al mismo grupo empresarial que la entidad certificadora.

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.

1.2.4 Registro de los organismos de inspección o entidades verificadoras acreditadas

Una vez que la entidad acredite su idoneidad acompañando la información consignada en los numerales 1.2.1 y 1.2.2 anteriores, 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 la incorporará en un Registro dispuesto para dichos efectos.

El Registro antes señalado será público y contendrá la identificación de la entidad, su fecha de incorporación en el registro y el hecho de encontrarse su inscripción vigente o suspendida.

La inscripción en el Registro tendrá una vigencia de 12 meses contados desde la fecha de incorporación. Para renovarla, la entidad certificadora deberá comprobar ante el SERNAC la circunstancia de haberse acreditado ante el Instituto Nacional de Normalización (INN), como organismo de inspección o entidad de verificación conforme con la Norma chilena ISO 17.020. Para los efectos de la señalada acreditación, el SERNAC elaborará y publicará el correspondiente esquema de verificación.

Cuando el plan de cumplimiento que se presenta al Servicio para su aprobación haya sido certificado por una entidad inscrita en el Registro, no será necesario para el proveedor acompañar los antecedentes que demuestren su idoneidad.

1.2.5 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:

a) Por extender certificación a uno o más proveedores en contravención al principio de imparcialidad establecido en el numeral 1.2.4 del presente Título.

b) 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 1°, 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

periodo en que la entidad se encuentre demandada o sometida a proceso por las infracciones o delitos antes señalados.

Asimismo, la inscripción se suspenderá por seis meses cuando el organismo de inspección o entidad verificadora 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 compleciones o hubieren sido rechazadas. La suspensión se comunicará por correo electrónico al representante legal de la entidad certificadora. 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 solicitud de aprobación fuera objeto de rectificaciones o hubieren sido rechazadas; cursaron al menos 20 horas pedagógicas en las materias que correspondan, según el título profesional que posea, cursadas o dictadas en el periodo posterior a su suspensión.

1.3 Tramitación de la solicitud de aprobación del plan de cumplimiento

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

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 título primero de esta Resolución.

Cuando el plan presentado incurra en alguna omisión o requiera corrección o 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 a través de alguna de sus oficinas de partes, acompañando la información que le sirva de sustento. El plazo para el pronunciamiento del Servicio sobre la solicitud de aprobación se reanudará 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, correcciones o clarificaciones representadas no fueren totalmente subsanadas en la rectificación, o si el plan no se ajusta a los requisitos establecidos en el título I de esta Resolución, el SERNAC dictará una resolución rechazando fundadamente la aprobación del plan.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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 sábado, 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.

2. Del procedimiento general

Cuando el proveedor solicite al Servicio la aprobación de un plan de cumplimiento que no califique para su tramitación conforme al procedimiento abreviado, el SERNAC, para cumplir el principio de imparcialidad en el sentido de la introducción de este acto administrativo, adquirirá los informes técnicos de terceros que permitan el análisis del plan de cumplimiento, sin acceder directamente a la información sobre riesgos del proveedor.

Para tal efecto, el Servicio, antes de ingresar la solicitud de aprobación, la someterá a un procedimiento de priorización.

2.1 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 consumidor⁶, 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.

- 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

⁶ 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

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 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 que no califiquen para un procedimiento abreviado, a un proceso de priorización de acuerdo con los criterios antes señalados, abordando un enfoque de riesgo 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.

2.2 Contratación de los informes técnicos

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

Como todo gasto realizado por un Órgano de la Administración, ellos podrán realizarse única y exclusivamente cuando se cuente con disponibilidad presupuestaria al efecto. Una vez ocurrido lo antedicho, el proceso de compra debe someterse a la tramitación administrativa prescrita en la regulación sobre administración financiera del Estado, lo mismo que a las disposiciones sobre compras públicas que aparecen en la Ley N°19.886 y su reglamento.

De esta manera, una vez realizada la priorización y según la disponibilidad presupuestaria, 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



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

de la decisión que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello, como por ejemplo la suspensión del procedimiento.

2.3 Del inicio del procedimiento de aprobación y su tramitación

Sólo una vez evacuados los informes técnicos respectivos, obtenidos por el Servicio en la forma señalada en los numerales anteriores, se iniciará el proceso de aprobación de los planes de cumplimiento, de acuerdo con las reglas que siguen.

Recibido el informe técnico, 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, en el sentido del 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 título primero de esta Resolución.

Cuando el plan presentado incurra en alguna omisión o requiera corrección o 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 a través de alguna de sus oficinas de partes, acompañando la información que le sirva de sustento. El plazo para pronunciamiento del Servicio sobre la solicitud de aprobación se reanudará 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 el plan no se ajusta a los requisitos establecidos en el título I de esta Resolución, 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 sábado, domingos y festivos. Los plazos se



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

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.

III. 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 acompañados, el alcance del plan y las características particulares del proveedor⁷. El plazo de vigencia se contará desde la fecha del acto aprobatorio.

Para renovar dicha vigencia, el proveedor deberá acreditar la efectiva implementación y seguimiento del plan en el tiempo posterior a la aprobación, en la forma y condiciones que se establecerá en el acto que el Servicio dictará para tal efecto y/o en el reglamento que le sea aplicable.

IV. Publicidad de las aprobaciones

El SERNAC mantendrá un 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 y la vigencia de la aprobación.

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

V. 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, dato o antecedente de que puedan imponerse 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. Dichas normas se refuerzan con sanciones penales ya

⁷ Por ejemplo, en relación con la situación, tamaño, giro, nivel de ingresos y complejidad de la organización.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

que una contravención a las mismas hace aplicable los tipos penales previstos en los preceptos bajo los artículos 246 a 247 bis del Código Penal.

El SERNAC reconoce que los planes de cumplimiento, 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 reservada determinada información que contenga su plan de cumplimiento y/o los 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 devolución de la información antes señalada, por medio de comunicación escrita al Servicio.

2. ACCESIBILIDAD. El texto original de la "Circular Interpretativa sobre procedimiento de aprobación de Planes de Cumplimiento del artículo 24 inciso cuarto, letra c) 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, en la página web del SERNAC.

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, PUBLÍQUESE EN LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE.**



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

LUCAS DEL VILLAR MONTT
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

JCB / FBC / CDN / ALR / LDB

Distribución:

- Subdirección Nacional.
- Subdirección Jurídica e Interpretación Administrativa.
- Subdirección de Juicios.
- Subdirección de Consumo Financiero.
- Subdirección de Fiscalización.
- Subdirección de Procedimientos Voluntarios Colectivos.
- Fiscalía Administrativa.
- Oficina de partes.