

MINUTA DE REUNIÓN

| | | | |
|--|-----------------|-------------|-------|
| COMITÉ: COMPLIANCE | | | |
| Tema Convocatoria: Desafíos en las certificaciones en materia de consumo | | | |
| Fecha | 08 de mayo 2025 | Hora Inicio | 10:00 |
| Modalidad | Zoom | Hora Fin | 11:00 |

| ASISTENCIA | |
|----------------------------|-----------------------|
| Empresa | Nombre |
| San Camilo | Alejandra Salgado |
| El Bordo Negro | Antonio Núñez |
| Vinson | Consuelo Pinto |
| Casaideas | Daniela Lanel |
| Chilexpress | Fernanda Sandoval |
| Oxiqum | Francisca Morales |
| Empresas Tattersall S.A. | Francisco Abdala |
| Blue Express | Isabel Lagos |
| Sodimac | Jorge Ugalde Aracena |
| Femsa | José Valenzuela |
| Sinergia Inmobiliaria S.A. | Macarena Velasco Luco |

| | |
|----------------------------|------------------------|
| INSTITUTO PROFESIONAL AIEP | María Cristina Julio |
| PLAZA S.A. | María Pía Herrera |
| Wom | Matías Infante |
| Swiss Nature Labs | matias Nuñez |
| Softys | Mittsy Valenzuela |
| Copeval | Ricardo Maruri Herrera |
| Coopeuch | Rodrigo Fuentes |
| INCOFIN S.A. | VERÓNICA URTUBIA |
| Telefonica | Victor Messina |
| Lipigas | Ximena Raby |
| CCS | Nora Piña |
| CCS | Cristina Vio |
| CCS | Julia Vergara |
| CCS | Ignacia Díaz |

PROGRAMA DE LA SESIÓN

- ✓ Desafíos en las certificaciones en materia de consumo, expone: Rebeca Zamora, socia de HD Group, área de compliance, penal y laboral

TEMAS TRATADOS

Durante la sesión, Rebeca Zamora presentó su experiencia en compliance penal y laboral, enfocándose en las certificaciones en materia de consumo. Explicó la evolución de estas certificaciones en relación con la ley 20.393, destacando que, aunque no eximen a las empresas de responsabilidad, pueden servir como atenuantes en casos de incumplimiento. Enfatizó que la certificación debe adaptarse al contexto y procesos específicos de cada organización para ser efectiva.

Discusión sobre Certificación de Programas de Cumplimiento

Rebeca Zamora abordó la creación de la certificadora HD System y la transformación de las certificadoras en auditoras, lo que ha llevado a una desconfianza en el proceso.

- Desafíos en la implementación de programas de cumplimiento y certificación.

Desafíos en el Liderazgo de Compliance

Abordó los desafíos de asegurar que el liderazgo en compliance tenga un impacto real en la cultura organizacional. Mencionó la necesidad de separar las funciones de cumplimiento del área legal y la importancia de contar con recursos adecuados para implementar programas efectivos. Además, subrayó que la efectividad de las políticas debe ser verificada en la práctica, más allá de la documentación formal.

Evaluación y Certificación de Planes de Consumo

Rebeca Zamora enfatizó que un plan de consumo efectivo debe considerar el contexto de la organización y las expectativas de los consumidores, así como la evaluación de riesgos. La certificación no debe ser vista como un medio para obtener atenuantes, sino como una oportunidad para mejorar procesos y cumplir con las normativas. Además, destacó la importancia de capacitar adecuadamente a los empleados para prevenir incumplimientos.

- Estrategias para mejorar la formación y capacitación de los empleados en cumplimiento normativo.

Discusión sobre el Sistema de Compliance y Disciplina Organizacional

Rebeca Zamora aborda la necesidad de mejorar la forma en que se ejerce la disciplina en la empresa, sugiriendo que las cartas de amonestación deben incluir explicaciones sobre el comportamiento inadecuado. Además, menciona que el compliance implica modelar conductas y que la mejora continua es esencial para el éxito de los programas de cumplimiento.

Discusión sobre Incentivos y Modelamiento de Conducta en Compliance

Isabel Lagos y Rebeca Zamora debatieron sobre la implementación de bonos de remuneración relacionados con el cumplimiento de políticas. Rebeca argumentó que, aunque no es favorable a penalizar la remuneración, sí es posible ofrecer incentivos por cumplimiento, siempre que haya un sistema de evaluación claro y medible. Además, destacó la importancia de modelar conductas adecuadas en el entorno laboral.

Discusión sobre Certificación y Cumplimiento Normativo

Isabel Lagos, presidenta del COmité, abordó la necesidad de internalizar la certificación en materia de consumo como un estándar deseable y no solo como un atenuante. Rebeca Zamora argumentó que las empresas deben exigir estándares a sus proveedores y que la cultura de ahorro de costos ha llevado a una falta de cumplimiento en el mercado. También mencionó que muchas empresas prefieren mejorar sus procesos en lugar de buscar atenuantes para juicios colectivos.

- Modelamiento de conductas y su relevancia en la cultura organizacional.
- Necesidad de transparencia en los criterios de validación de certificaciones por parte del SERNAC.

Modelamiento de Conducta en Compliance

Rebeca Zamora enfatizó que el compliance busca cambiar las conductas de las personas en la organización, utilizando ejemplos prácticos para ilustrar cómo se puede medir el comportamiento. María Cristina Vio, Abogada CCS y otros miembros del comité apoyaron la idea de que la comunicación efectiva es clave para reforzar los estándares éticos.

Proxima sesión: Junio 2025

Cristina Vio

Secretaria Ejecutiva

Mayo 2025

Fecha de aprobación