

## TRIBUNA LIBRE



**XIMENA CASTILLO FAURA**

ABOGADA EXPERTA  
EN DERECHOS DEL  
CONSUMIDOR

### ¿Y si los servicios públicos también tuvieran compliance?

**A**caba de crearse una Asociación de Ética y Compliance que busca fortalecer estos principios en el mundo privado, pero también en el ámbito público. Es una postura interesante, justamente en estos días en que hay una crítica generalizada a los miles de funcionarios públicos que mal usaron licencias médicas, a lo que se suman otras situaciones que han provocado dudas sobre el buen funcionamiento de estos organismos que trabajan con plata de todos los chilenos.

¿Qué pasaría si los organismos públicos tuvieran planes de cumplimiento? Los también llamado compliance, son herramientas que usan las empresas para asegurarse de que todas sus acciones se ajusten a las leyes, normas y valores éticos para evitar riesgos (como multas, fraudes o daños a la reputación) y promover una cultura de integridad dentro de la empresa.

Incluye reglas claras, responsabilidades,

capacitaciones y mecanismos de control para que todos en la organización sepan cómo actuar correctamente.

Por ejemplo, hay organismos reguladores como el Sernac, que solicitan (o deberían hacerlo) planes de cumplimiento a las empresas en el marco de Procedimientos Voluntarios Colectivos para asegurarse que la situación que dio origen al proceso no vuelva a ocurrir. También tener un plan de cumplimiento puede ser un atenuante en procesos judiciales.

Pero no basta que solo las empresas adopten modelos de cumplimiento. También pueden hacerlo los organismos públicos, especialmente aquellos que regulan y fiscalizan al mercado. El compliance no puede ser un deber solo para los fiscalizados.

Desde la vereda del derecho del consumidor, esta es una oportunidad para replantear los estándares éticos del propio

reguladores. Es cierto que la función pública se rige por el Estatuto Administrativo, pero no ha sido suficiente.

El Estatuto Administrativo y los mecanismos actuales en el mundo público se centran en normas formales y procedimientos disciplinarios para castigar faltas una vez que ocurren. Es un enfoque reactivo. Por ejemplo, un funcionario comete una falta, se abre un sumario, se aplica una sanción.

En cambio, un compliance busca anticiparse al problema. Identifica riesgos antes de que se materialicen, capacita preventivamente, genera controles internos y promueve activamente la conducta ética.

No se trata solo de cumplir la ley, sino de instalar una cultura que prevenga abusos, negligencias o favoritismos.

¿No sería razonable que existieran canales internos seguros para reportar irregularidades sin temor a represalias?

**“No basta con que solo las empresas adopten modelos de cumplimiento. También pueden hacerlo los organismos públicos, especialmente los que regulan y fiscalizan. El compliance no puede ser un deber solo para los fiscalizados”.**

regulador. Si el Sernac exige a las empresas planes de cumplimiento, ¿no tendría que aplicar el mismo estándar en sus propias actuaciones? Un organismo que promueve buenas prácticas debe ser también un modelo de integridad y mejora continua.

Lo mismo podría aplicar para otros servicios públicos, especialmente los re-

¿Capacitaciones periódicas sobre ética y conflictos de interés? ¿Métricas públicas de transparencia y cumplimiento como estándar de evaluación institucional?

Espero que la nueva Asociación de Ética y Compliance logre influir y promover buenas prácticas en el mundo privado y público.