

**Francisco Agüero Vargas**

Centro de Regulación y Competencia

Facultad de Derecho, Universidad de Chile

# Programas de *Compliance*



Centro de Regulación y Competencia • Facultad de Derecho • Universidad de Chile

# Estructura Clase

- ¿Qué son los programas de *compliance*?
- ¿Un ejemplo?
- Opinión de la FNE
- Pero, ¿sirven ante el TDLC?
- Un caso resuelto: *CCT 2*
- Ejemplos de «códigos de ética» nacionales

# ¿Qué son los programas de *compliance*?

# *Compliance* = cumplimiento

- Los programas de *compliance* o cumplimiento («PdC») son los procedimientos sistemáticos adoptados por una organización o empresa para cumplir con los requisitos regulatorios impuestos por la ley o por un regulador (Huff, 1996)
- Los PdC **no son**:
  - Un “manual” o una guía vacía de la regulación que se debe cumplir
  - Tampoco una forma de evitar sanciones

# ¿Qué son los programas de *compliance*?

- Los PdC deben ser la **mejor expresión** de la voluntad real de la organización de cumplir cabalmente con lo ordenado por la agencia gubernamental
  - *"Compliance and ethics program" means a program designed to prevent and detect criminal conduct.*
- Los PdC deben propender *por todos los medios razonables* a evitar las conductas que son consideradas ilícitas frente a la regulación que corresponda (ABA)

# Analogía con plan de negocios

- Cuando una empresa establece su *plan de negocios*, no sólo se conforma con comunicarlo por e-mail a sus empleados...
  - También los capacita, entrena, realiza charlas, encuestas, movimientos estratégicos, etc.; y mide regularmente que sus ejecutivos y empleados se acerquen a las metas definidas.
  - Establece incentivos y desincentivos (castigos)
- Un PdC es similar, sólo que las metas no serán mayores utilidades, sino el cumplimiento de la regulación exigida

# ¿Cómo surgen los PdC? (1)

- PdC nacen a principios del siglo XX, cuando el gobierno EEUU comenzó a inmiscuirse en industrias tan diversas como carnicerías y servicios financieros
- Durante sus primeros 60 años de existencia, el objetivo principal de los PdC fue *responder a los requerimientos de una autoridad centralizada*
  - Lo que se fue viendo limitado en el tiempo, por menores recursos y voluntad política

# ¿Cómo surgen los PdC? (2)

- Abandono del modelo centralizado de fiscalización en materias de competencia provino de la influencia de la economía, y el aumento en las multas por atentados a la competencia
- Autoridades buscan promover la prevención, mediante el fomento de PdCs

# Beneficios de un PdC

- Un PdC puede atenuar la responsabilidad de una empresa (*organización*)
  - una *organización: todo lo que no es una persona natural*
- *Sentencing Guidelines* EEUU
  - «Culpability generally will be determined by six factors that the sentencing court must consider. The four factors that increase the ultimate punishment of an organization are: (i) the involvement in or tolerance of criminal activity; (ii) the prior history of the organization; (iii) the violation of an order; and (iv) the obstruction of justice. The two factors that mitigate the ultimate punishment of an organization are: (i) ***the existence of an effective compliance and ethics program***; and (ii) self-reporting, cooperation, or acceptance of responsibility.”

# Sentencing Guidelines EEUU

- *"These guidelines offer incentives to organizations to reduce and ultimately eliminate criminal conduct by providing a structural foundation from which an organization may self-police its own conduct through an effective compliance and ethics program. The prevention and detection of criminal conduct, as facilitated by an effective compliance and ethics program, will assist an organization in encouraging ethical conduct and in complying fully with all applicable laws."*
  - *Nota: DL 211 no es norma penal!*

# Justificación de los PdC

- Un PdC supone:
  - Ejercer la debida diligencia para prevenir y detectar la conducta criminal; y
  - Promover una cultura empresarial que fomente el comportamiento ético y el compromiso a cumplir la ley
- La justificación de este aumento fue **lograr la disuasión de las conductas** anticompetitivas respecto de las cuales el modelo centralizado de control ya no era efectivo
  - Las empresas respondieron a este riesgo generando programas de cumplimiento basados en un análisis costo-beneficio, impuestos desde la administración a los empleados

# Enfoques PdC

- Para el público en general, un PdC es una exigencia de estándares de comportamiento de la empresa que busca asegurar que las personas obtendrán los beneficios de la competencia
- Para la autoridad, el enfoque respecto de los PdC es más sistémico
  - Las normas que protegen la competencia deben promover la eficiencia y fomentar la innovación ***sin enfriar las conductas legítimas que benefician a los consumidores***

# Diseño de un PdC / error / desvío

- PdC deben ser *diseñados, implementados y exigidos razonablemente, de forma tal que el programa sea generalmente efectivo en prevenir y detectar una conducta criminal*
- *“The failure to prevent or detect the instant offense does not necessarily mean that the program is not generally effective in preventing and detecting criminal conduct”*

# Requisitos *Compliance and Ethics* Program (EEUU) (1)

- La empresa debe establecer estándares y procedimientos para prevenir y detectar la conducta criminal
- La Administración de la empresa debe conocer el contenido y funcionamiento del PdC, y ejercer una supervisión razonable en su implementación y eficacia
- Personal de alto nivel de la empresa debe asegurarse que la empresa cuenta con un PdC efectivo

# Requisitos *Compliance and Ethics* Program (EEUU) (2)

- Personas específicas dentro de firma deben tener delegada la responsabilidad diaria del PdC
  - Estas personas deben informar a la Administración o Directorio, periódicamente, de la eficacia del PdC
  - Estas personas deben tener recursos suficientes, autoridad y acceso directo a quien gobierna la empresa
- La empresa debe adoptar medidas de comunicación periódica de PdC a personas que trabajan en la firma
- La empresa debe entrenar a sus trabajadores y divulgar información sobre los roles y deberes de ellos

# Requisitos *Compliance and Ethics* Program (EEUU) (3)

- La empresa debe adoptar medidas para asegurar que el PdC se cumple, se sigue, se monitorea y se audita, para detectar actividades criminales
  - Además, se debe evaluar periódicamente la efectividad del PdC
- Debe contemplar mecanismos que aseguren el anonimato a sus trabajadores, al hacer consultas o denuncias
- El PdC debe contemplar incentivos a ser cumplido y desincentivos a los incumplidores
- Si se detectan infracciones, la empresa debe actuar y responder para evitar futuras conductas similares

# Advertencia!

- La eficacia disuasiva de un PdC es, en general, menor a la de una petición de clemencia (*leniency*), **no ha sido reconocido como una defensa completa** (*full defense*) frente a atentados probados a la competencia en Estados Unidos y la UE
  - En particular, en casos de carteles

# Ahora bien...

- Las normas que resguardan la competencia contenidas en PdC serán normalmente más precisas y exigentes que la legislación general, por tanto, su desviación resultará más frecuente y la culpabilidad de los individuos más fácil de probar
- Se trata de la *autoimposición* de un estándar de cuidado mayor o más cierto que el exige la ley general
- En EEUU y la UE se incentivan los PdC con la posibilidad de obtener rebajas en las sanciones

# Alguna jurisprudencia: Australia

- *A well drafted set of policies and procedures will mean little if there is no follow-up in terms of training company officers (including directors) and, where appropriate, refresher training*
  - [Justice French, *ASIC v Chemeq Ltd* (2006)].
- *The Visy Trade Practices Compliance Manual might have been written in Sanskrit for all the notice anybody took of it*
  - [Justice Heerey, *ACCC v Visy Ltd* (2007)].

# ¿Un ejemplo?

# ¿Tendencia legal?

- Ley 20.393 incorpora programas de cumplimiento en materia de *responsabilidad penal de la empresa*
- Ley 20.416 incorpora *programa de asistencia al cumplimiento* en materia laboral (Código del Trabajo)
- Ley 20.417 establece programas de cumplimiento en materia ambiental, a ser implementados por SMA

# Mensaje del Proyecto de Ley RPE

- *“El establecimiento de una normativa que permita responsabilizar a las personas jurídicas por los delitos señalados servirá como un verdadero aliciente para que éstas adopten medidas de autorregulación, logrando de esta forma armonizar los principios de libertad empresarial y económica, con el de responsabilidad en la preservación de los valores sociales y del orden público.”*

# Ley de Responsabilidad Penal de la Empresa

- Las personas jurídicas son responsables de ciertos delitos (e.g. financiamiento terrorismo) siempre que la comisión del delito fuere consecuencia del incumplimiento, por parte de ésta, de los *deberes de dirección y supervisión*
- Se presume que se cumplen los deberes de dirección y supervisión cuando, con anterioridad al del delito, la persona jurídica *hubiere adoptado e implementado modelos de organización, administración y supervisión para prevenir delitos como el cometido*
  - PdC!

# Modelo de prevención de delitos (1)

- Designación de encargado de prevención (EdP), autónomo de Administración de empresa, dueños, socios, accionistas o controladores
- Proveer al EdP de medios y facultades para desempeño de sus funciones
  - Recursos necesarios para sus labores, en consideración al tamaño y capacidad económica de la persona jurídica;
  - Acceso directo a Administración para informarla oportunamente de medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido y para rendir cuenta de su gestión; y
  - Establecer sistema de prevención de delitos que incluya sanciones administrativas internas, así como de procedimientos de denuncia o persecución de responsabilidades pecuniarias en contra de las personas que incumplan el sistema de prevención de delitos

# Modelo de prevención de delitos (2)

- Obligaciones, prohibiciones y sanciones internas deben señalarse en los reglamentos que persona jurídica dicte al efecto y comunicarse a todos los trabajadores.
  - Normativa interna debe ser incorporada expresamente en los respectivos contratos de trabajo y de prestación de servicios de todos los trabajadores, empleados y prestadores de servicios de la persona jurídica, incluidos los máximos ejecutivos de la misma.
- Supervisión y certificación del sistema de prevención de los delitos.
  - a) El EdP, en conjunto con la Administración de la empresa, debe establecer métodos para la aplicación efectiva del modelo de prevención de los delitos y supervisión a fin de detectar y corregir sus fallas, así como actualizarlo de acuerdo al cambio de circunstancias de la respectiva entidad.
  - b) Las personas jurídicas pueden obtener la certificación de la adopción e implementación de su modelo de prevención de delitos.

# El 2012, la FNE los valida

# FNE (2012)

- En junio de 2012 la FNE emite su “material de promoción” sobre *programas de cumplimiento de la normativa de libre competencia*
- No sólo se defiende la competencia, también se le *promueve*
- Fomentar cumplimiento de DL 211
- PdC sirve para “prevenir, detectar y controlar los daños”

# FNE (2012)

- Cada empresa tiene riesgos distintos en materia de competencia
  - PdC “taylor made”
    - Tamaño empresa
    - Características y peculiaridades
    - Mercado
      - Poder de mercado de la empresa
- FNE no certifica PdC
  - ☹️

# FNE (2012)

- Compromiso real para cumplir
  - Implementación seria, completa y de buena fe
- Identificar riesgos actuales y potenciales
- Estructura y procedimientos internos alineados con libre competencia
- Participación de gerentes y directores

# FNE (2012)

*Elementos que conforman un Programa de Cumplimiento*



# FNE (2012)

- Previene infracciones
- Detiene y controla daños
- Dos beneficios con implementación de un *correcto* Programa de Cumplimiento:
  - (i) posible rebaja de la multa a ser aplicada, en un contexto de un requerimiento ante el TDLC; y
  - (ii) uso oportuno del beneficio de la Delación Compensada, en caso de colusión o cartel
  - (iii) posible acuerdo extrajudicial

**Pero, ¿sirven ante el TDLC?**

# ¿Y qué pasa en el TDLC?

- En forma creciente, se están presentando “PdC” al conocimiento del TDLC, en el marco de aprobación de procedimientos de conciliación, los cuáles ha considerado pro-competitivos

# Ejemplo 1: FNE / FASA (2009) (1)

- En la conciliación presentada por la FNE y FASA a la aprobación del TDLC, en el denominado “Acuerdo de Conciliación” FASA se compromete a:
  - *“elaborar un **código interno**, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales, por medio del cual **se buscará desincentivar toda conducta que pueda considerarse contraria a las normas de libre competencia**”*
    - PdC!

# Ejemplo 1: FNE / FASA (2009) (2)

- TDLC señaló que: *“la existencia de compromisos de comportamiento procompetitivos adquiridos por FASA, (...) no contravienen la libre competencia”*
- Corte Suprema señala que
  - *“las obligaciones asumidas por FASA tienen como finalidad evitar en el futuro las conductas descritas por la Fiscalía Nacional Económica”*
  - «PdC» es un *“compromiso procompetitivo”* obtenido por la FNE, que implica *“rectificación de conductas”*

# Ej. 2: FNE / Radios (2010)

- *[las requeridas] se comprometen a establecer **protocolos internos para adoptar las mejores prácticas destinadas a desincentivar, en el futuro, toda conducta que pueda considerarse como contraria a la libre competencia, los que serán revisados por la FNE. (...)***
- *la FNE: (...) Reduce sustantivamente la pretensión de sanción solicitada (...), en consideración al reconocimiento de los hechos, la colaboración prestada en la investigación **y los compromisos de conducta descritos***
- *este Tribunal estima que los acuerdos conciliatorios previamente individualizados **no atentan contra la libre competencia**, toda vez que: (...) **contienen mecanismos destinados a la prevención y corrección de posibles infracciones**, razones por las cuales serán aprobados en los términos que se señalan en lo resolutivo (...)"*

## Ej. 3: FNE / AChAP (2009) (1)

- *«los procesos de conciliación seguidos ante este Tribunal deben tener por objeto poner término al conflicto o limitarlo, sin que ello atente contra la libre competencia. **Lo anterior implica, necesariamente, que el requerido o demandado asuma compromisos de conducta u otras obligaciones que sean acordes con el bien jurídico protegido por el Decreto Ley N° 211, previniendo o corrigiendo de esta forma situaciones de mercado que pudieran afectar la libre competencia (...)**»*

## Ej. 3: FNE / AChAP (2009) (2)

- *[TDLC] ha llegado a la convicción de que los términos de las conciliaciones propuestas no contienen acuerdos que tengan por objeto prevenir o corregir los problemas que pudieren producirse en el mercado respectivo como consecuencia de las conductas objeto del requerimiento. Por el contrario, atendidas las razones expuestas precedentemente, su contenido específico podría afectar la libre competencia y contravenir nuestro ordenamiento jurídico»*

# Pero...

- Los “PdC” presentados en avenimientos, han sido considerados como *evidente intención de respeto de las normas de competencia*, así como responsabilidad en el cumplimiento de dichas normas
- En Chile, al igual que en EEUU y EC, no podría sostenerse *a priori* que la existencia de un PdC exime de responsabilidad en materia de competencia
  - *¡como tampoco puede razonablemente sostenerse que debe ser totalmente descartado cuando se analiza la responsabilidad de un empresa!*

# Un caso resuelto: FNE / CCT 2

# Requerimiento FNE

- FNE acusa a CCT de ser reincidente en infracción de normas sobre libre competencia, en especial, de Sentencia N° 26/2005, y DL 211
- Argumento FNE: CCT impone cláusulas de exclusividad en la venta de cigarrillos

# Contestación CCT (parcial)

- Entre varias excepciones, CCT afirma que *“ha desplegado, con la debida diligencia, un conjunto consistente y continuo de medidas tendientes al cumplimiento efectivo y cabal de las obligaciones que le impuso la sentencia 26/2005”*
- Chiletabacos señala que adoptó una actitud positiva destinada a dar cumplimiento, en todas sus partes, a los deberes, tanto positivos como negativos, de la sentencia 26/2005

# Medidas CCT (Contestación)

- Medidas de acatamiento interno y decisiones institucionales de la organización destinados al cumplimiento
- Creación de una estructura interna de cumplimiento y fiscalización
- Medidas de cumplimiento de los deberes de positivos específicos que impuso la Sentencia 26/2005
- Medidas de cumplimiento de la obligación específica de no hacer que impuso la Sentencia 26/2005
- Medidas de cumplimiento de la obligación de no hacer genérica contenida en Sentencia 26/2005

# Implementación CCT (1)

- Acuerdos de directorio CCT para encomendar cumplimiento sentencia
  - «*adopte todas las medidas necesarias*»
- Creación de Comité de Cumplimiento (*Steering Committee*), integrado por altos ejecutivos de la organización, a quienes se les encomendó desarrollar una política de cumplimiento (2006-2008)
- En 2008, CCT crea *Consejo Asesor de la Libre Competencia*, integrado por Arturo Yrarrázaval, Domingo Valdés y Ricardo Jungmann – *de la competencia*
  - conoce de aquellos hechos denunciados que podrían estimarse atentados en contra de la libre competencia, junto con prestar a CCT una asesoría permanente en estas materias

# Implementación CCT (2)

- Además, CCT se encarga de:
  - comunicar el fallo y sus efectos al interior de la organización
    - Correo electrónico a toda la organización CCT tras sentencia
    - Reunión con jefes de venta, donde se exponen criterios sentencia
  - comunicar el fallo y sus efectos a los puntos de venta
    - Envía carta a todos sus clientes y explica que fue sancionada por TDLC y de las prácticas reprochadas
    - Informa en página web CCT sobre sentencia, con preguntas y respuestas
  - perfeccionar los medios objetados porque habrían servido de fuente de presión y amenaza
    - Se eliminan cláusulas objetadas
    - Se acompaña a FNE «Procedimiento Comercial de Pagos a Plazo y Cobranza»

# Implementación CCT (3)

- formar y entrenar de manera continua a sus dependientes para la evitación de las conductas prohibidas por el fallo
  - programa de formación y entrenamiento continuo de su fuerza de ventas: charlas interactivas periódicas convocadas por la dirección central de la compañía, de asistencia obligatoria para toda la fuerza de ventas
- establecer formas de fiscalización, control y sanción al interior de la organización frente a posibles incumplimientos
  - modifica el Reglamento Interno de Higiene, Orden y Seguridad de sus empleados, incluyendo los deberes de comportamiento y los límites de actuación derivados de la sentencia 26/2005
- adoptar mecanismos de denuncia frente a deficiencias e infracciones de los deberes impuestos a la organización y que alcanzan a sus dependientes
  - CCT habilita página web y una línea 800 para denuncias

# Sentencia 115/2011 TDLC

- ¿Ha cumplido CCT con todo el cuidado que cabe esperar de una compañía con su posición de dominio en el mercado en materia de vigilancia y regulación de la conducta de sus dependientes?

# Sentencia 115/2011 TDLC

- Se prueba que se habría despedido a trabajador por incumplir regulación interna
- Programas de entrenamiento todos los años a fuerza de venta, *inter alia*:
  - *“a juicio de este Tribunal no se adoptaron todas las medidas requeridas para regular o monitorear el cumplimiento de la actuación de los dependientes de CCT y, por lo tanto, puede colegirse que dicha compañía no actuó con toda la diligencia debida en materia de una pronta implementación de un programa de cumplimiento serio, creíble y efectivo.”*

# CS 11968-2011 (2012)

- *la violación constatada al artículo 3 letra b) del Decreto Ley N° 211, pese a los recaudos que adoptó el dominante en el mercado, no puede ser objeto sólo de medidas correctivas, sino que ameritan una sanción pecuniaria teniendo para ello presente la gravedad de la conducta... siendo insuficientes todas las medidas detalladas a partir del considerando [140°] porque ... la mayoría de ellas se implementaron recién en el año 2008 o después, es decir, cuando ya se sabía por Chiletabacos de la investigación que llevaba a cabo la [FNE]*

# Ejemplos de «códigos de ética» nacionales

# Ejemplo 1: Madeco

- *«Madeco reconoce y valora la importancia de las leyes que fomentan la libertad al comercio y que prohíben las actividades económicas predatorias y las prácticas de negocios injustas e incorrectas. En este contexto cada empleado debe fomentar la justicia en el trato con los clientes de la compañía, proveedores, competidores y empleados. No se debe abusar de ninguno de ellos a través de la manipulación, ocultación, abuso de información privilegiada, falsedad de hechos materiales, o cualquier otra práctica injusta.»*

# Ejemplo 1: Madeco

- *Todos los trabajadores deberán revelar oportunamente cualquier situación que este en su conocimiento y pueda estar en conflicto con las normas de este Código*
- *Dicha revelación debe realizarse mediante los canales de comunicación establecidos formalmente en la Compañía para dichos efectos.*
- *Los empleados deberán consultar oportunamente a sus superiores jerárquicos en caso de duda sobre cualquier situación en particular que, a su entender, pudiese entrar en conflicto con las normas de este Código.*
- *Será responsabilidad de la Compañía mantener los canales de comunicación necesarios para que cualquier empleado pueda dar a conocer responsablemente las posibles acciones de terceros que transgredan los principios establecidos en el presente Código, velando por el anonimato del informante y permitiendo la presentación de los antecedentes adecuados que sustenten dicha denuncia.*

# Ejemplo 2: DirecTV

- A. Relaciones con la Competencia:
- Existen leyes establecidas que promueven y protegen la competencia, estas leyes protegen la información registrada y otro tipo de información delicada. Dichas leyes aplican en muchos países en los que la compañía realiza negocios. Por lo tanto, los empleados de la Compañía, y especialmente los que tengan contacto con los competidores tienen la responsabilidad de conocer y obedecer estas leyes. (...)
- Competencia Justa: La Compañía competirá de manera justa al hacer negocios, en cuanto a los derechos de otras partes. Esto incluye el respeto por las relaciones comerciales con la competencia con los posibles clientes de la empresa. Si, como resultado de nosotros cometer un acto improcedente, un cliente altera un contrato, o termina con una relación comercial con un competidor, la Compañía y sus empleados pueden ser responsables por los daños.
- Fijación de Precios: Si dos o más compañías se ponen de acuerdo para llevar una acción en conjunto que influya directamente o indirectamente el precio de los productos o de los servicios que ellos venden y que compiten entre ellos vendiendo el mismo producto, se llama fijación de precios. Y un acuerdo de este tipo es ilegal no importando si las partes hayan acordado un precio específico o aún un margen de precios.
- Colocación de Clientes, Establecimiento de Territorios, Límites a la Producción: Cualquier acuerdo entre competidores de no competir asignando clientes o clientes potenciales es ilegal, aunque la asignación sea por territorio, por cliente específico o por una clasificación de clientes. Y acuerdos entre competidores de limitar la producción o prevenir la innovación en la producción, también es ilegal.

# Ejemplo 2: DirecTV

- Conducta honesta y ética en toda actividad económica.
  - Para asegurar conformidad con la legislación federal reciente, que requiere un proceso para aceptar y manejar todas las quejas referentes a contabilidad cuestionable o revisar materias, contamos con un Código de Conducta Ética que tiene un proceso establecido para manifestar quejas, el cual ha sido aprobado por el **Comité de Auditoria**, quien es el encargado de supervisar su cumplimiento asegurando su integridad e independencia.  
Este procedimiento para manejar las quejas ha sido aprobado por el comité de la intervención de la junta directiva y clarifica deberes y responsabilidades críticos.
  - Es una herramienta para prevenir o para detectar cualquier comportamiento potencialmente incorrecto o poco aconsejable, para proteger la reputación de la compañía y para mantener confianza pública en nuestro negocio. Esta política será comunicada internamente y externamente según los requisitos de ley.

# Ejemplo 2: DirecTV

- El Procedimiento para el Manejo de Quejas estipula lo siguiente:
  - Existe un proceso ya establecido para tramitar la de quejas en la Compañía
  - Este proceso establece medidas disciplinarias y correctivas para cuando sean necesarias.
  - Confidencialidad y anonimato para quienes presenten quejas.
  - Empleados deben entender y actuar según el Código de Ética de la Compañía y se les incentiva a que presenten sus preocupaciones o asuntos éticos según lo establecido en el código.
  - Si el empleado tiene dudas o desea manifestar una queja debe recurrir a su jefe directo, consejero de ética o representante de Recursos Humanos, o puede llamar a la línea confidencial de ética, con la posibilidad de mantener su anonimato si así lo desea.
  - Cualquier queja referente a violaciones éticas será oportuna y exhaustivamente investigada.

# Ejemplo 2: DirecTV

- En el caso de que se determina que ha ocurrido una violación ética, se llevarán a cabo recomendaciones para tomar medidas correctivas.
- Una vez que se haya tomado una decisión, el Consejero Ético y Recursos Humanos coordinarán la implementación de dicha decisión.
- Las personas que hayan presentado una queja y se hayan identificado serán informados si se van a tomar medidas; sin embargo, detalles específicos y la identidad de las personas contra las cuales se tomarán dichas medidas se manejarán de forma confidencial.
- Toda presunta violación ética será reportada al Director Ético de La Compañía como sea necesario. Esto incluye pero no se limita a presuntas violaciones que puedan ocasionar publicidad desfavorable u ocasionar un impacto financiero adverso, o presuntas violaciones que involucren a un vicepresidente o alguien de mayor jerarquía.
- [www.EthicsPoint.com](http://www.EthicsPoint.com)

**Francisco Agüero Vargas**

Centro de Regulación y Competencia

Facultad de Derecho, Universidad de Chile

# Programas de *Compliance*



Centro de Regulación y Competencia • Facultad de Derecho • Universidad de Chile