

JUNIO 2025



MEDIDA N°186 DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE INTEGRIDAD PÚBLICA

DIRECTRICES SOBRE **DEBIDA DILIGENCIA PARA PYMES**

CONTENIDO

I.	Antecedentes.....	2
II.	Directrices sobre debida diligencia para MiPymes.....	2
A.	Riesgos penales	4
A.1	Responsabilidad penal de la empresa	4
A.2	Obligaciones ante la Unidad de Análisis Financiero (UAF).....	6
B.	Responsabilidad Social Empresarial.....	9
C.	Derechos de los consumidores.....	11
C.1	Debida Diligencia de MiPymes como proveedores de bienes y servicios, en el marco de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores	11
C.2	Mipes como consumidores: Estatuto pyme de la Ley N°20.416.....	12
D.	Medio ambiente	15
E.	Derechos humanos y laborales en cadenas de suministro	17
F.	Protección de datos personales	22

I. ANTECEDENTES

El objetivo primordial que se espera al fomentar que las micro, pequeñas o medianas empresas (MiPymes) puedan implementar procesos de debida diligencia es que tales actores puedan abordar, desde un enfoque preventivo, la ocurrencia de riesgos o impactos negativos derivados de la actividad empresarial que desarrollen, o de los productos o servicios que ofrezcan al mercado. Tales riesgos pueden verse materializados con relación a sus trabajadores, proveedores, las demás personas, clientes o consumidores, el medio ambiente y/o la sociedad.

Dado que lo anterior implica identificar los riesgos concretos y potenciales a los que cada empresa pueda exponerse, es esencial que los procesos de debida diligencia se elaboren en conjunto con todos los equipos y áreas relevantes de la empresa. En efecto, tales riesgos dependen de la naturaleza de las actividades de la empresa, su tamaño y la complejidad de su cadena de suministro y de valor, por lo que el involucramiento y compromiso serio de todos los miembros de la empresa es fundamental para identificarlos y para que puedan incorporarse adecuadamente en la cadena de gestión y toma de decisiones.

De este modo, debe existir coherencia entre el compromiso del nivel directivo de una empresa y los sistemas, procesos y procedimientos de gestión que ella implemente. A modo de ejemplo, la propia Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha identificado como primera etapa del proceso de debida diligencia, la incorporación de la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión¹.

Ahora bien, desde el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, existe el compromiso de poder entregar las herramientas necesarias para que las MiPymes puedan fortalecer su contribución al desarrollo sostenible del país, lo que se refleja en la expectativa de estándares empresariales más rigurosos en materia medioambiental, ética, laboral y de derechos humanos.

En tal contexto, la Estrategia Nacional de Integridad Pública (ENIP) incorpora la medida N°186², en virtud de la cual resulta esencial contar con una guía que sintetice las principales directrices sobre debida diligencia, cuya observancia por parte de las MiPymes permitirá cumplir con estándares básicos de diligencia empresarial. Dicha guía se desarrolla en este documento, que se difundirá posteriormente entre actores sectoriales relevantes.

II. DIRECTRICES SOBRE DEBIDA DILIGENCIA PARA MIPYMES.

DEFINICIÓN DE DEBIDA DILIGENCIA EN MIPYMES.

El concepto de debida diligencia apunta al deber de las empresas de gestionar proactivamente los riesgos reales y potenciales y los efectos adversos en los derechos humanos y laborales en los que se ven involucradas por las actividades comerciales que realizan³. Implica un proceso continuo por el que las empresas buscan evaluar e identificar riesgos y potenciales externalidades negativas asociadas a sus distintas actividades, para mitigarlos y/o prevenir su materialización. Asimismo, en el caso de que tales eventos riesgosos se produzcan, se busca incluir en sus sistemas o flujos de toma de decisiones una forma de identificarlos, informar sobre ellos, y corregirlos.

1 Lo anterior, según la Guía de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable (Guía CER), de la OCDE.

2 Medida destinada a elaborar y divulgar programas de cumplimiento para Pymes. La Estrategia Nacional de Integridad Pública se publicó en 2023.

3 Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales (2023). Conducta Empresarial Responsable.

En el caso de las MiPymes, puede ser muy difícil establecer un método o sistema de gestión de los procedimientos internos que permita prevenir o afrontar las externalidades negativas asociadas a la actividad del negocio. Asimismo, existen muchas razones que pueden provocar la aparición de infracciones a la normativa vigente, como desconocimiento de la ley, división del trabajo, o la gestación de una cultura interna en la que prime la obtención de beneficios antes que el cumplimiento normativo. Tales riesgos pueden terminar afectando la relación de la empresa con sus clientes, proveedores, entorno, entre otras.

Desde tal punto de vista, contar con directrices adecuadas en materia de debida diligencia resulta crucial para el éxito y supervivencia de las MiPymes, a largo plazo. Es importante que éstas conozcan su propio negocio, funcionamiento, salud financiera y las regulaciones que le sean aplicables, así como conocer la eventual competencia y el entorno en el cual desean introducir el negocio, la cadena de suministros y revisar la relación con sus trabajadores y consumidores.

Es importante advertir que estos son solo algunos aspectos que se pueden considerar al momento de realizar procesos de debida diligencia en MiPymes. En ese sentido, se debe adaptar el proceso a las necesidades específicas de la empresa y al contexto empresarial. A continuación, abordaremos los principales ejes de la debida diligencia, entregando herramientas que permitirán abordar los principales riesgos para la operatividad de tales empresas. Asimismo, entregaremos recomendaciones frente a la ocurrencia de determinadas eventualidades.

EJES ESENCIALES EN MATERIA DE DEBIDA DILIGENCIA PARA MIPYMES.

Tanto la OCDE, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han abordado las exigencias e implicancias de la debida diligencia. De tal modo, y desde el punto de vista de las MiPymes, es posible identificar los siguientes ejes:

- a. Delitos económicos,
- b. Derechos de los consumidores,
- c. Medio ambiente,
- d. Derechos humanos en cadenas de suministro,
- e. Transparencia y rendición de cuentas en gobiernos corporativos,
- f. Libre competencia, y
- g. Datos personales.

A. RIESGOS PENALES

A.1 Responsabilidad penal de la empresa

i. Atribución de responsabilidad a la empresa

Toda persona que sea propietaria o trabaje en una empresa debe saber que las empresas son susceptibles de ser sancionadas penalmente. Esto implica que existen ciertos delitos que, si son cometidos por un trabajador o colaborador de una empresa, en el marco de su actividad, pueden derivar en una sanción penal para la empresa.

Lo anterior se encuentra regulado en la ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, la cual fue recientemente modificada por la ley N°21.595 de delitos económicos (LDE). La ley N°20.393 establece que una empresa será penalmente responsable por los delitos señalados en el artículo 1 de esa ley⁴, que fuesen perpetrados en el marco de su actividad por o con la intervención de alguna persona que ocupe un cargo, función o posición en ella, o le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, siempre que la perpetración del hecho se vea favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo adecuado de prevención de tales delitos, por parte de la empresa.

Asimismo, indica que, si concurrieren esos requisitos, una empresa también será responsable por el hecho perpetrado por o con la intervención de un colaborador de otra empresa, siempre que ésta última le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, o carezca de autonomía operativa a su respecto, cuando existan relaciones de propiedad o participación entre ellas.

ii. Modelo de Prevención de Delitos

En consecuencia, la principal herramienta que la ley otorga a las empresas para prevenir incurrir en responsabilidad penal es la elaboración e implementación de un modelo de prevención de delitos (MPD). La misma ley, en su artículo 4, detalla los requisitos con los que debe cumplir dicho MPD. Así, indica que debe considerar seria y razonablemente, en la medida exigible a su objeto social, giro, tamaño, complejidad, recursos y a las actividades que desarrolle, los siguientes aspectos:

- a. Identificación de las actividades o procesos de la empresa que impliquen riesgo de conducta delictiva.
- b. Para dar contexto a quienes deban estudiar el MPD de una empresa, se recomienda que el documento incluya una explicación de qué es un MPD, de las posibles consecuencias derivadas de la comisión de un delito, y de los principales delitos contemplados en la Ley N°20.393 o de aquellos que tienen una mayor probabilidad de ocurrencia dentro de la empresa.
- c. Establecimiento de protocolos y procedimientos para prevenir y detectar conductas delictivas en el contexto de las actividades a que se refiere el número anterior, los que deben considerar necesariamente canales seguros de denuncia y sanciones internas para el caso de incumplimiento.
- d. Estos protocolos y procedimientos, incluyendo las sanciones internas, deberán comunicarse a todos los trabajadores. La normativa interna deberá ser incorpo-

4 Los delitos por los cuales la persona jurídica responde penalmente conforme a la presente ley son los siguientes: 1) Los delitos a que se refieren los artículos 1, 2, 3 y 4 de la Ley de Delitos Económicos, sean o no considerados como delitos económicos por esa ley. 2) Los previstos en el artículo 8 de la ley N° 18.314 que determina conductas terroristas y fija su penalidad; en el Título II de la ley N° 17.798, sobre Control de Armas, y en los artículos 411 quáter, 448 septies y 448 octies del Código Penal.

rada 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 sus máximos ejecutivos.

- e. Si bien los protocolos y procedimientos son la forma de materializar los esfuerzos de prevención de delitos de una empresa, el MPD no se agota en ellos. Por el contrario, el documento debe servir de orientador general para los colaboradores de una empresa, y contener, al menos, los elementos indicados en este listado.
- f. Asignación de uno o más sujetos responsables de la aplicación de dichos protocolos, con la adecuada independencia, dotados de facultades efectivas de dirección y supervisión y acceso directo a la administración de la persona jurídica para informarla oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, para rendir cuenta de su gestión y requerir la adopción de medidas necesarias para su cometido que pudieran ir más allá de su competencia.
- g. La empresa deberá proveer al o a los responsables de los recursos y medios materiales e inmateriales necesarios para realizar adecuadamente sus labores, en consideración al tamaño y capacidad económica de la persona jurídica.
- h. Previsión de evaluaciones periódicas por terceros independientes y mecanismos de perfeccionamiento o actualización a partir de tales evaluaciones.

La estructura y el contenido de los MPD se regirán por el principio de proporcionalidad y dependerán de la realidad de cada empresa, las actividades que desempeña y su organización interna.

iii. ¿Cuáles delitos pueden generar responsabilidad penal de la empresa?

Los delitos por los cuales una persona jurídica podrá ser responsable penalmente conforme a la ley N°20.393 son los delitos contenidos en los artículos 1, 2, 3 y 4 de la Ley de Delitos Económicos⁵, los previstos en el artículo 8 de la ley N°18.314 que determina conductas terroristas y fija su penalidad, los delitos de la Ley de Control de Armas, y los de los artículos 411 quáter, 448 septies y 448 octies del Código Penal.

Lo anterior comprende un gran número de delitos de diversa índole, entre los cuales se encuentra el cohecho, la administración desleal, el lavado de activos, receptación, contaminación de aguas, delitos informáticos, entrega de información falsa a la Comisión para el Mercado Financiero, colusión, falsificación de instrumento público, entre muchos otros. A grandes rasgos, incluye delitos de la Ley de Mercado de Valores, de la Ley General de Bancos, del DL 211 sobre libre competencia, de la Ley de Sociedades Anónimas, delitos tributarios, medioambientales, contra el patrimonio, aduaneros y electorales, entre otros.

iv. Sanciones que pueden recaer en una empresa.

La Ley N°20.393 establece que serán aplicables a la persona jurídica una o más de las siguientes penas:

- a. La extinción de la persona jurídica (pérdida de la personalidad jurídica).
- b. La inhabilitación para contratar con el Estado.
- c. La pérdida de beneficios fiscales y la prohibición de recibirlos.
- d. La supervisión de la persona jurídica.
- e. La multa (la cual será de entre 5 y 5.000 UTM).
- f. El comiso de ganancias.

5 Ley N° 21.595, del 17 de agosto de 2023, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ley de Delitos Económicos.

- g. La publicación de un extracto de la sentencia condenatoria.

La determinación del número y naturaleza de las penas la hará el tribunal considerando los factores determinados en la ley, que consisten en:

- a. La existencia o inexistencia de un MPD y su grado de implementación.
- b. El grado de sujeción y cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria y de las reglas técnicas de obligatoria observancia en el ejercicio de su giro o actividad habitual.
- c. Los montos de dinero involucrados en la perpetración del delito.
- d. El tamaño, la naturaleza y el giro de la persona jurídica.
- e. La extensión del mal causado por el delito.
- f. La gravedad de las consecuencias sociales y económicas que pueda causar a la comunidad la imposición de la pena cuando se trate de empresas que presten un servicio de utilidad pública.
- g. Las circunstancias atenuantes o agravantes aplicables a la persona jurídica previstas en esta ley que concurrieren en el delito.

En virtud de lo anterior, es importante que las empresas cuenten con un Modelo de Prevención de Delitos adecuado para la realidad del negocio, sea implementado y defina los sujetos responsables por su cumplimiento.

A.2 Obligaciones ante la Unidad de Análisis Financiero (UAF)

Esta sección se enmarca en el contexto de la ley N°19.913 del año 2003 y sus modificaciones, y en las circulares impartidas por la Unidad de Análisis Financiero (en adelante, la "UAF"). Esta ley crea la Unidad de Análisis Financiero, entidad encargada de la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, y establece un sistema de información, reportes, registros y prevención aplicable a ciertas personas naturales y jurídicas que, por sus actividades, están más expuestas a incurrir o ser parte de un caso de lavado de activos o financiamiento del terrorismo.

i. Sujetos Obligados

Esa ley establece un listado de personas naturales y jurídicas que estarán obligadas a informar sobre operaciones sospechosas que adviertan en el ejercicio de sus actividades, así como a cumplir otras obligaciones de información. Algunos de los sujetos obligados a la fecha de publicación de esta guía son las personas que se dediquen a la fabricación o venta de armas, los clubes de caza, pesca y tiro, los comerciantes de joyas y piedras y metales preciosos, las empresas reguladas en la Ley Fintech, las personas que se dediquen a la compraventa de equinos de raza pura, los usuarios de zonas francas, las comercializadoras de vehículos nuevos o usados y las empresas de arriendo de vehículos. Se recomienda revisar la Ley N° 19.913 para verificar que usted o su empresa no sean sujetos obligados ante la UAF.

ii. Obligaciones

Las personas indicadas en la ley N° 19.913 deben cumplir con las siguientes obligaciones, aplicándose siempre el principio de proporcionalidad:

- a. Reportar cualquier operación sospechosa que adviertan en el ejercicio de sus actividades⁶.

6 Se entiende por operación sospechosa todo acto, operación o transacción que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente

- b. Informar periódicamente las operaciones en efectivo que realicen en el ámbito propio de su actividad que superen los 10.000 dólares o su equivalente en moneda nacional u otras monedas (Reporte de Operaciones en Efectivo o ROE).
- c. Mantener los siguientes registros permanentes:
 - Registro de Operaciones en Efectivo.
 - Registro de Debida Diligencia y Conocimiento del Cliente.
 - Registro de Operaciones Realizadas por Personas Expuestas Políticamente.
- d. Debida Diligencia y Conocimiento del Cliente (DDC): Es deber de los sujetos obligados identificar y conocer a sus clientes. En ese sentido, deben contar con un adecuado marco de debida diligencia que les permita conocer las actividades que desarrollan sus clientes, las características más relevantes de las operaciones que realizan y los fundamentos en que éstas se apoyan.
- e. Conocimiento de PEP (Personas Expuestas Políticamente): los sujetos obligados deben implementar y ejecutar respecto de las Personas Expuestas Políticamente que sean clientes suyos, medidas de debida diligencia reforzadas, como obtener aprobación de la alta gerencia de la empresa antes de establecer relaciones comerciales, tomar medidas para definir la fuente de la riqueza de ese cliente, entre otros. Asimismo, deben registrar cualquier operación en que esté involucrada alguna PEP.
- f. Implementar un sistema de prevención de delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Esto implica la elaboración de un Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (MPLAFT), con los contenidos mínimos indicados en la circular N°49 de la UAF.
- g. Capacitación de personal: los sujetos obligados deben desarrollar y ejecutar programas de capacitación e instrucción permanentes a sus empleados al menos una vez al año.
- h. Designación de un oficial de cumplimiento: los sujetos obligados deben designar un funcionario responsable de relacionarse con la UAF, denominado "Oficial de Cumplimiento", el cual, además, tendrá como función la coordinación de las políticas y procedimientos de prevención y detección de operaciones sospechosas. Este funcionario deberá tener un cargo de alta responsabilidad dentro de la empresa (como gerente de área o de división) para asegurar su independencia en el desempeño de su labor.
- i. En caso de que el sujeto obligado sea una persona natural o una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, dicha persona o socio único podrá ejercer la labor de Oficial de Cumplimiento.
- j. Definir señales de alerta internas que adviertan sobre posibles operaciones sospechosas.

iii. Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (MPLAFT)

El MPLAFT tiene por objeto principal detectar y evitar la facilitación o realización de operaciones de lavado de activos o de financiamiento del terrorismo a raíz de las actividades de la empresa. Así, constituye una guía fundamental para el desarrollo de las actividades comerciales de cada empresa, y debe ser de obligado cumplimiento para todos los empleados, direc-

o pudiera constituir alguna de las conductas contempladas en el artículo 8º de la Ley N° 18.314 (financiamiento del terrorismo), o sea realizada por una persona natural o jurídica que figure en los listados de alguna resolución del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, sea que se realice en forma aislada o reiterada (Reporte de Operaciones Sospechosas o ROS).

tores, gerentes o funcionarios de la empresa, con independencia del cargo o posición del área al que pertenezca.

Es responsabilidad de cada empresa supervisada por la UAF garantizar que todos los empleados, directores, gerentes y funcionarios de la empresa conozcan el MPLAFT y estén al tanto de los roles que juegan en el cumplimiento de las obligaciones para con la UAF.

iv. Posibles sanciones

Los sujetos obligados que no cumplan con las obligaciones y deberes contenidos en la Ley N°19.913 serán sancionadas tomando en especial y estricta consideración la capacidad económica del infractor como, asimismo, la gravedad y las consecuencias del hecho u omisión realizada. Las sanciones consisten en:

- a. Amonestación.
- b. Multa a beneficio fiscal, que podrá ir desde 800 UF hasta 5.000 UF.

En el caso que la infracción haya sido cometida por una persona jurídica, las sanciones señaladas en el artículo precedente podrán, además, ser aplicadas a sus directores o representantes legales y que hayan concurrido con su voluntad a la materialización de la infracción.

En virtud de lo anterior, Si la MiPymes se encuentra dentro del listado de sujetos obligados, será fundamental dar observancia a las obligaciones enumeradas previamente. Por lo cual, se recomienda consultar periódicamente la Circular N°49 de la Unidad de Análisis Financiero y demás normas relevantes de la UAF, la cual contiene una explicación en mayor detalle de las obligaciones enumeradas previamente.

B. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Las relaciones sociales de la empresa, atendido el estadio de desarrollo en el que se encuentra el país, ya no sólo se refieren a aspectos internos del funcionamiento de ésta, cualquiera que sea. Los avances tecnológicos, la necesidad de innovación empresarial para ser más competitivos y la sustentabilidad del negocio, imponen a éstas un estándar de gestión que debe adecuarse al ámbito social y medio ambiental sobre el cual se desenvuelven, que puede ser local, regional o nacional. Esta nueva realidad también se impone a las MiPymes, que conforme a la realidad particular de cada una de ellas le impondrán la observancia de diferentes elementos que se enunciarán más adelante.

Conforme a lo anterior, resulta esencial que las MiPymes puedan implementar políticas y controles para prevenir la corrupción en todas las actividades empresariales, incluyendo transacciones financieras, contratación y relaciones con funcionarios públicos.

De este modo, se debe fomentar la transparencia en las prácticas empresariales, incluyendo la divulgación de información relevante sobre la gestión de riesgos, el impacto social y ambiental, y las prácticas de gobierno corporativo o funcionamiento interno, tales como llevar un adecuado proceso de rendición de cuentas.

Para tratar este punto entenderemos que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se refiere a que una unidad productiva en su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente esos intereses en sus procesos y resultados. Del mismo modo, dicha unidad productiva presenta un especial respeto por las regulaciones y leyes internas del país, las que considera válidas, incluidos los acuerdos internacionales, sobre tributación, prevención de la corrupción, respeto a los derechos humanos y derechos laborales, protección del medio ambiente y busca garantizar que cumplan estas regulaciones y principios, los subcontratistas, socios comerciales, proveedores y cualquier otro con quien realice negocios⁷.

De este modo la RSE es un estilo de gestión empresarial que reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses asume para el mutuo beneficio. Para tal fin la empresa debe armonizar en su actividad de producir, la dimensión de la rentabilidad económica con los derechos humanos y laborales, con el bienestar social y con la protección ambiental. De este modo, en conjunto con la sociedad civil y el estado, la empresa asume un rol fundamental en el proceso destinado a lograr una sociedad más justa y sustentable⁸.

En síntesis, la RSE se refiere a la responsabilidad de las empresas en reconocer el derecho de las personas de conocer las consecuencias éticas, sociales y ecológicas de sus actividades productos y servicios, y de los medios que se valieron para llevarlos a cabo.

Consecuencia de lo anterior, toda empresa que se involucra en la RSE o actúa bajo sus premisas, propicia las condiciones para que se genere una cadena virtuosa que conecta y genera una dinámica de acción en la que intervienen diversos actores sociales partiendo por sus trabajadores y llegando a la comunidad, que intervienen en su proceso productivo y comercial⁹.

Con todo corresponde tener presente, que la RSE tiene una dimensión interna y externa, la primera se refiere a las relaciones que el empleador mantiene con sus trabajadores, mientras que la segunda se refiere aspectos que dicen relación con proceso productivo y como éste interactúa con el medio ambiente, la comunidad y la sociedad.

7 Definición elaborada a partir de lo señalado por el Departamento de estudios de la Dirección del Trabajo denominado Responsabilidad Social Empresarial, Alcances y potencialidades en materia laboral, año 2005, p.8.

8 Ibid. p.19

9 Definición elaborada a partir de lo señalado por el Departamento de estudios de la Dirección del Trabajo denominado Responsabilidad Social Empresarial, Alcances y potencialidades en materia laboral, año 2005, p. 19.

i. Aspectos que comprende la RSE respecto de las MiPymes¹⁰:

Ética empresarial: incorporación de la responsabilidad social en la declaración de principios, misión y prácticas cotidianas de la empresa.

Calidad de vida laboral: mejoramiento de la calidad de vida de las personas que trabajan en la empresa o corporación.

Medio ambiente: desarrollo económico de la empresa, compatible con el respeto y cuidado por el medio ambiente.

Compromiso con la comunidad: apoyo al desarrollo económico y social de la comunidad en la que la empresa está inserta.

Comercialización y marketing responsable: ética publicitaria, marketing solidario y comercialización responsable de la MiPymes.

ii. Participación de las Partes Interesadas

Otro de los ejes esenciales de un modelo de debida diligencia es el involucramiento de las partes interesadas más relevantes, como empleados, comunidades locales, grupos indígenas y organizaciones de la sociedad civil, tanto en la toma de decisiones, como en la gestión de los riesgos.

Una forma idónea para abordar este punto es establecer mecanismos efectivos para recibir y responder a las preocupaciones de las partes interesadas, así como para remediar cualquier daño causado por las operaciones de la empresa.

10 Ibid. p. 36.

C. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

C.1 Debida Diligencia de MiPymes como proveedores de bienes y servicios, en el marco de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores

La Ley N° 19.496¹¹, sobre protección de los derechos de los consumidores ("LPDC"), contempla una serie de normas que las MiPymes, en su rol de proveedores de bienes y servicios, deben observar en sus relaciones con clientes y/o consumidores.

Hacemos presente que las obligaciones de la LPDC son aplicables a los proveedores a lo largo de toda la cadena productiva, es decir, estas obligaciones recaen sobre aquellas MiPymes que desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores.

Así, la LPDC establece una serie de derechos y deberes para los consumidores, los que deberán ser respetados por los proveedores. De igual forma, la LPDC regula expresamente una serie de obligaciones para los proveedores, cuya observancia resulta esencial por parte de las MiPymes, bajo un esquema de debida diligencia. A continuación, se exponen algunas de las principales obligaciones que la LPDC impone a las MiPymes en su rol de proveedoras.

En primer lugar, las MiPymes deben entregar información completa, veraz y oportuna sobre los bienes y servicios que ofrecen¹², lo cual incluye informar sobre sus precios, condiciones de contratación, garantías y cualquier otra característica relevante. A su vez, deben respetar los términos, condiciones y modalidades ofrecidas o convenidas con el consumidor¹³, como también deberán procurar que las afirmaciones que realicen sobre un determinado bien o servicio, sean verídicas y comprobables, evitando la publicidad engañosa¹⁴.

En segundo lugar, las MiPymes deben respetar la garantía legal dentro de los 6 meses siguientes a la recepción del producto cuando se comercialicen productos defectuosos¹⁵, como también deben respetar el derecho a retracto de los consumidores, esto es, la posibilidad del consumidor de poner término unilateralmente al contrato dentro del plazo de 10 días desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los casos que señala la ley (por ejemplo, en la contratación en línea o a distancia)¹⁶.

En tercer lugar, los proveedores no pueden negar injustificadamente la venta de bienes o servicios en las condiciones ofertadas, es decir, está prohibido que los proveedores discrimi-

11 Decreto con Fuerza de Ley N° 3, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

12 Artículo 3 literal b) de la Ley N° 19.496.

13 Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. (Artículo 12 Ley N° 19.496). Al respecto, revisar normas contenidas en artículos 12 A, 12 B y 12 C, según tipo de contrato.

14 Es decir, aquella que induce a error en los consumidores.

15 Artículos 20 y 21 de la LPDC.

16 Los casos que señala el artículo 3 bis son los siguientes: 1) Los contratos celebrados en reuniones convocadas o concertadas por el proveedor, como, por ejemplo, "tiempo compartido"; ocasión en la que el consumidor debe expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión; 2) En contratos realizados por medios electrónicos y en los que se acepta una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia; 3) En los contratos de servicios educacionales de nivel superior, dentro de los 10 días contados desde que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al CRUCH cuando se ingrese a primer año de carrera.

nen a un consumidor negándole la posibilidad de comprar un producto o contratar un servicio que normalmente ofrece al público.

En cuarto lugar, los proveedores que vendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos que hayan sido fabricados con partes o piezas utilizadas, deben informarlo en forma expresa, antes de la compra, mediante carteles visibles o en los envoltorios usando las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados", entre otras equivalentes. De lo contrario, se entiende que los productos son vendidos como sin detalles, siendo aplicables las opciones que otorga la garantía legal.

En quinto lugar, en los sistemas de vigilancia y seguridad que mantengan los establecimientos comerciales, estarán especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.

En sexto lugar, y en lo que respecta a la relación contractual, las MiPymes deberán velar por otorgar un trato igualitario a sus clientes y/o consumidores, ofreciendo contratos claros, que no contengan cláusulas abusivas¹⁷.

Por otro lado, si bien no constituye una obligación legal para los proveedores, es aconsejable y una buena práctica para las MiPymes poner a disposición de sus clientes y/o consumidores, mecanismos, canales o plataformas que permitan formular consultas y/o reclamos y, al mismo tiempo, recibir respuestas de manera oportuna y efectiva.

Finalmente, los proveedores deben respetar los datos personales de sus clientes y/o consumidores, aplicando medidas de seguridad integrales, que permitan resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos contenidos en sus registros o bases de datos, con la finalidad de evitar la alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado de los mismos. Las MiPymes tienen un deber de profesionalidad establecido en la LPDC, el que en materia de datos personales debe ser complementado con lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

La debida diligencia implica que los proveedores deben actuar con cuidado y atención para cumplir con estas normas, garantizando así una relación justa y equitativa con sus clientes y/o consumidores.

C.2 Mipes¹⁸ como consumidores: Estatuto pyme de la Ley N°20.416

El derecho del consumidor nació para proteger a las personas de las asimetrías de información y de negociación con los proveedores. Dada esta posición de desventaja, se ha entendido que las Micro y Pequeñas Empresas (en adelante Mipes) se encuentran dentro de esa circunstancia, por lo que se verían beneficiadas por la LPDC.

De este modo el artículo noveno de la Ley N° 20.416 (también conocida como "Estatuto Pyme") regula la protección a las Mipes en su rol de consumidoras¹⁹, extendiéndoles los derechos que establece la LPDC y los procedimientos que regula para hacer valer las responsabilidades y solicitar las indemnizaciones que sean procedentes (por ejemplo, la reparación de los daños por el incumplimiento de la entrega de un producto).

17 Particularmente, deberán velar por que sus contratos de adhesión den cumplimiento al párrafo 4°, del Título II, de la LPDC, sobre normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión.

18 El concepto de "Mipes" hace referencia conforme al artículo segundo de la Ley N° 20.416 exclusivamente a la micro y pequeña empresa, es decir, aquellas entidades cuyos ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro no hayan superado las 2.400 UF en el último año calendario (micro empresa); y aquellas cuyos ingresos anuales por ventas, servicios y otras actividades del giro sean superiores a 2.400 UF, pero no exceden de 25.000 UF en el último año calendario (pequeñas empresas).

19 El artículo noveno de la Ley N° 20.416 otorga a la Micro y Pequeña Empresa el rol de consumidoras, señalando al respecto "Establécese la protección a las micro y pequeñas empresas en rol de consumidoras, en los términos que siguen (...)"

El Estatuto Pyme establece que las micro y pequeñas empresas tienen, en general, los mismos derechos de cualquier consumidor cuando compran a un proveedor²⁰. Por ejemplo, una microempresa cuando compra los insumos para su fiesta de aniversario es un consumidor, como también lo es una pequeña empresa que compra los uniformes para su personal. Ambas empresas son consumidoras y tienen derechos como tal.

Dentro del catálogo de derechos que tienen las Mipes en sus relaciones de consumo, destacan los siguientes²¹:

1. Derecho a elegir libremente un determinado bien o servicio;
2. Derecho a acceder a una información veraz y oportuna de los productos y condiciones de compra;
3. Derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores, en la adquisición de bienes y servicios;
4. Derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios y a la protección de la salud y el medio ambiente;
5. Derecho a solicitar la reparación e indemnización adecuada y oportuna por daños y perjuicios;
6. Derecho a retracto o terminar el contrato sin la voluntad del proveedor en las compras de productos en línea y los demás casos que expresamente la ley señala;
7. Derecho a garantía legal ante productos defectuosos mediante el cambio del producto, la reparación del producto, o la devolución del dinero, a elección del consumidor;
8. Derechos en el consumo de servicios financieros;
9. Derecho a la nulidad de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión utilizados por proveedores; y
10. Otros derechos regulados en leyes especiales, por ejemplo, a la portabilidad financiera.

Las sanciones aplicables a los proveedores que infrinjan los derechos de las Mipes que actúen como consumidoras serán las mismas que aplican a las personas naturales, reguladas en el artículo 24 de la LPDC (regla general de 300 UTM).

A su vez, en el caso de que el titular de la micro o pequeña empresa opte por la aplicación de las normas de la LPDC, será competente el juez de policía local del lugar en que se haya producido la infracción, celebrado el acto o contrato o dado inicio a su ejecución, a elección del actor, y se tramitará de acuerdo con el procedimiento regulado en el párrafo 1° del Título IV de la LPDC. Asimismo, si existe un grupo relevante de micro o pequeñas empresas afectadas por una infracción, también podrán interponer acciones colectivas.

Enseguida, la ley impone el deber de profesionalidad, de este modo si las infracciones a lo dispuesto en este artículo se refieren a la adquisición o contratación de bienes o servicios que

20 Hacemos presente que la ley establece que, para la aplicación de multas, el tribunal considerará la circunstancia que las Mipes compren productos o contraten servicios con empresas del mismo giro, pues en este caso se considera que no existe la misma asimetría o desigualdad en la información.

21 Entre las normas específicas que son aplicables a las micro y pequeñas empresas en su rol de consumidoras, se encuentran las siguientes: (i) Ley sobre Portabilidad Financiera (Ley N° 21.236 de 9 de junio de 2020); (ii) derechos y deberes del consumidor (Párrafo 1° del Título II LPDC); (iii) Obligaciones del proveedor (Párrafo 3° del Título II LPDC); (iv) Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión (Párrafo 4° del Título II LPDC); (v) Responsabilidad por incumplimiento (Párrafo 5° del Título II LPDC); (vi) Información y publicidad (Párrafo 1° del título III LPDC); (vii) Promociones y ofertas (Párrafo 2° del Título III LPDC); (viii) Del crédito al consumidor (Párrafo 3° del Título III LPDC); y (ix) Normas especiales en materia de prestación de servicios (Párrafo 4° del título III LPDC).

se relacionan directamente con el giro principal de la micro o pequeña empresa, el tribunal deberá considerar en la aplicación de la multa que proceda, que el deber de profesionalidad de la micro o pequeña empresa es equivalente al del proveedor que cometió la infracción.

A su vez, se previene que las normas de esta ley en ningún caso restringen o disminuyen la responsabilidad que las micro y pequeñas empresas tengan como proveedores en sus relaciones con consumidores finales de bienes y servicios.

Conforme a la norma legal citada las Mipes tienen derecho a que sus proveedores les faciliten información veraz y oportuna, esto es que las Mipes también pueden reclamar servicios y productos de calidad, que en su calidad de consumidores finales les permita obligar a sus cocontratantes a respetar lo informado y acordado y puedan exigir las responsabilidades que correspondan en circunstancias de que les entreguen un mal producto o servicio.

Finalmente, cabe mencionar que la Ley N° 20.416, efectúa una excepción a la aplicación de las normas contenidas en la LPDC, específicamente a lo que respecta a las normas relativas al rol del Servicio Nacional del Consumidor. Se entiende, en consecuencia, que aun cuando las Mipes pueden valerse de las normas de protección al consumidor, quedan excluidas del ámbito de protección del SERNAC y la ejecución de sus mecanismos de protección como los juicios colectivos o los procedimientos voluntarios colectivos.

D. MEDIO AMBIENTE

Otro de los ejes relevantes de la debida diligencia empresarial consiste en prevenir, evaluar y mitigar los impactos ambientales de las operaciones que desarrollan las MiPymes, incluyendo la gestión de recursos naturales, la minimización de la contaminación y la adopción de prácticas sostenibles.

En tal sentido, la Norma ISO 14001:2015 especifica los requisitos necesarios para establecer un Sistema de Gestión Ambiental en una organización. De tal modo, la idea es identificar las condiciones ambientales que afectan a la organización o que pueden ser afectadas por ésta. Para aquello, es fundamental establecer objetivos ambientales claros, planificar acciones para alcanzarlos y proporcionar recursos para implementar y mejorar continuamente tales acciones. Asimismo, contar con mecanismos de acción que permitan abordar, disminuir o eliminar cualquier riesgo o externalidad negativa que se produzca.

Por otra parte, la empresa debe establecer herramientas para evaluar periódicamente el cumplimiento de sus obligaciones, determinando la frecuencia de aquello, y la adopción de medidas, si es necesario.

Ahora bien, con la finalidad de que las MiPymes puedan identificar de forma más clara sus obligaciones, a continuación, detallamos las principales regulaciones ambientales que puedan afectarles y cuyo cumplimiento es un estándar mínimo en materia de debida diligencia:

- a. Identificar si la empresa requiere para su operación, de una Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) o de una Declaración de Impacto Ambiental (DIA)²², en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 19.300 sobre bases generales del Medio Ambiente.
- b. Identificar la existencia de un plan de prevención y/o descontaminación, que afecte la zona en que se emplaza la empresa, en cuyo caso, sólo podrán desarrollarse actividades que cumplan los requisitos establecidos en el respectivo plan (artículo 46 Ley 19.300).²³
- c. Identificar si existen normas de emisión²⁴ que regulen el sector o la actividad económica desarrollada por la MiPymes.
- d. Identificar si existen normas de calidad ambiental²⁵ que regulen el sector o la actividad económica desarrollada por la MiPymes.
- e. Identificar las acciones, obligaciones y responsabilidades derivadas de la Ley N°20.920 o Ley de Responsabilidad Extendida del Productor (Ley REP)²⁶, que puedan impactar en la empresa.

22 Todo proyecto o actividad susceptible de causar impacto ambiental, incluidas sus modificaciones, solo se puede ejecutar o modificar previa evaluación de su impacto ambiental mediante la presentación, según corresponda, de una Declaración de Impacto Ambiental (DIA) o un Estudio de Impacto Ambiental (EIA).

23 Las principales materias contempladas en los Planes de Prevención y/o de Descontaminación Ambiental, corresponden al uso de artefactos a leña, comercialización de leña seca, límite de emisión de fuentes estacionarias, y prohibición de funcionamiento de fuentes estacionarias en preemergencia y emergencia ambiental. Se recomienda consultar el Registro de Planes de Prevención y Descontaminación Ambiental. A su vez, la SMA contempla diversos Planes de Prevención y/o Descontaminación Atmosférica (PPDA), según la respectiva Región, los cuales buscan reducir los niveles de contaminación del aire, para resguardar la salud de la población. Para más información consultar portal de la Superintendencia del Medio Ambiente.

24 Aquellas que establecen la cantidad máxima permitida para un contaminante, medida en el efluente de la fuente emisora. Se recomienda consultar Registro de Normas de Emisión.

25 Son aquellas que establecen condiciones para proteger la salud de la población y el medio ambiente. Existen dos tipos: Primarias y Secundarias; las primeras se enfocan en la salud de la población, mientras que las segundas en el medio ambiente. Se recomienda consultar el Registro de Normas de Calidad.

26 Aquella en cuya virtud los productores de productos prioritarios son responsables de la organización y financiamiento de la gestión de los residuos derivados de la comercialización de sus productos en el país. Los productos prioritarios establecidos a la fecha son neumáticos, envases y embalajes, aceites lubricantes, aparatos eléctricos y electrónicos, pilas y baterías, cuyos productores o importadores deberán cumplir metas de recolección y valori-

En caso de requerir más información, con respecto a un rubro o actividad económica en particular, se recomienda consultar directamente en las oficinas de la Superintendencia de Medio Ambiente.²⁷

Por otra parte, en el caso de empresas emisoras de valores, reguladas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF)²⁸, éstas deberán informar cómo integran un enfoque de sostenibilidad en sus negocios. En particular, cómo incorporan las materias ambientales, sociales y de respeto a los derechos humanos, en los procesos de evaluación y definiciones estratégicas, así como también, deberán definir las unidades o responsables por su implementación y la planificación que les permita alcanzar dichos objetivos. Dichos aspectos deberán formar parte de su gobierno corporativo.²⁹

zación de sus residuos a través de la conformación de sistemas de gestión, entre otras obligaciones.

27 De preferencia, utilizar sus canales de contacto.

28 La CMF es un servicio público de carácter técnico, que tiene entre sus principales objetivos velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes del mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública.

29 Norma de Carácter General N°461, de 12 de noviembre de 2021, de la Comisión para el Mercado Financiero.

E. DERECHOS HUMANOS Y LABORALES EN CADENAS DE SUMINISTRO

La debida diligencia exige que las empresas integren mecanismos para asegurar el respeto a los derechos laborales y humanos en sus operaciones y cadenas de suministro, enfrentando desafíos debido a su compleja red de proveedores. Según Unicef “los derechos humanos son normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Estos derechos rigen la manera en que los individuos viven en sociedad y se relacionan entre sí, al igual que sus relaciones con el Estado y las obligaciones del Estado hacia ellos”³⁰.

En tal sentido, es importante que las empresas puedan evaluar continuamente y de forma participativa los riesgos existentes en sus respectivas cadenas de suministro, resultado de su operación habitual, y mitigar estos riesgos a través de políticas y prácticas responsables. Para aquello, se debe trabajar de forma colaborativa con los proveedores, para promover estándares laborales justos, prácticas ambientales sostenibles y transparencia en las operaciones comerciales y de forma participativa.

Los riesgos a los cuales pueden verse enfrentadas las MiPymes, como consecuencia de sus propias operaciones, dice relación con la inobservancia de los derechos de sus propios trabajadores y/o dependientes. De tal modo, se deben identificar los derechos que corresponden a tales sujetos y evaluar si aquellos están siendo respetados o no, por la empresa.

Tomando como referencia la Carta Internacional de Derechos Humanos³¹, específicamente tratándose de la cadena de suministros de las MiPymes, se pueden mencionar los siguientes derechos fundamentales como desafíos a considerar por las empresas y ejemplos de la vulneración de esos derechos:

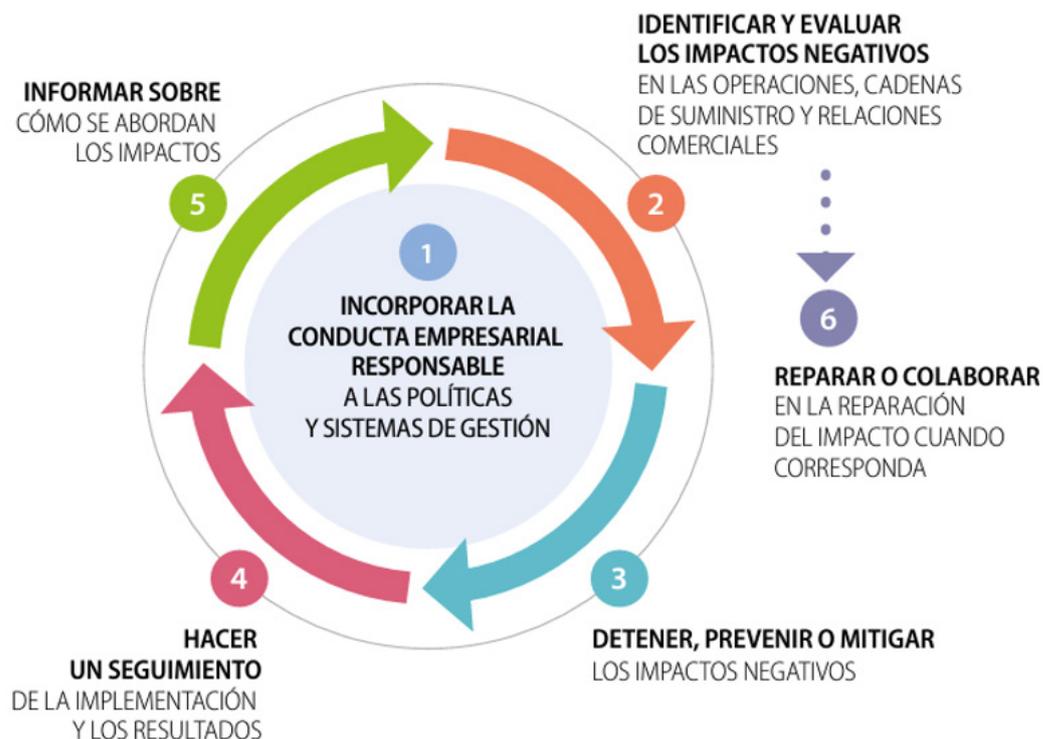
DERECHOS HUMANOS	EJEMPLO DE VULNERACIÓN
1. Derecho a un salario equitativo e igual por trabajo de igual valor. 2. Derecho a la no discriminación. 3. Derecho a la igualdad entre hombres y mujeres.	Una empresa cuenta con proveedores de ciertos materiales que, ejerciendo labores similares, pagan menos a personas trabajadoras extranjeras. Mismo caso en que se le pague menos a trabajadoras mujeres que el sueldo que se paga a los hombres.
4. Derecho a disfrutar de condiciones de trabajo equitativas y favorables.	La empresa tiene un proveedor que, a sus trabajadores o trabajadoras temporales, les paga salarios bajo el sueldo mínimo legal. También puede tratarse de realizar jornadas laborales superiores a lo que establece la ley.
5. Derecho a la salud	La empresa o sus proveedores no contemplan condiciones de salud y seguridad ocupacional adecuadas, que implican un riesgo en la salud de los o las trabajadores o trabajadoras.
6. Derecho a no ser sometido a esclavitud, servidumbre o trabajos forzados. 7. Derecho a no ser sometido a tortura ni a tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.	Una empresa tiene un proveedor de alimentos, cuyos trabajadores o trabajadoras han sido objeto de trata de personas y son obligados a trabajar en el campo.
8. Derecho a la protección niños, niñas y adolescentes.	Los proveedores de la empresa cuentan con trabajadores que no cumplen con los requisitos legales en cuanto a la edad mínima para trabajar (15 años en Chile).

30 Consultar en Unicef.

31 Consultar en Naciones Unidas.

De esta manera existen distintos derechos que se constituyen como barreras en el desarrollo de la cadena de suministro, que deben resguardarse e implementarse de forma adecuada a fin de evitar incumplimientos a su respecto. Para lo anterior, la OCDE ha recomendado seguir un proceso de 6 etapas para la forma correcta de incorporar la debida diligencia en las prácticas empresariales de manera responsable, según se indica en la figura siguiente.

FIGURA 1. PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA Y MEDIDAS DE APOYO



Fuente: OCDE (2018), Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable.

Así, para establecer con claridad qué derechos humanos podrían ser vulnerados o incumplidos, es importante mapear la cadena de suministro, identificando los proveedores que la componen, dónde operan, qué servicios prestan y recabar la información vinculada a sus antecedentes laborales y otros de relevancia para tener claridad de con quién se está trabajando en la mencionada cadena. Levantada dicha información, se deben evaluar los riesgos que se enfrentan, particularmente establecer los proveedores que resulten críticos y una priorización de la debida diligencia respecto de ellos, para posteriormente tomar acciones y seguimiento al respecto, tal como se indica en la figura 1.

En materia internacional, Chile ha ratificado los 8 Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, que obligan a los países adheridos a cumplir con los siguientes principios para promover el trabajo decente:

- La libertad de asociación, la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva;
- La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;

- c. La abolición efectiva del trabajo infantil;
- d. La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación; y
- e. Un entorno de trabajo seguro y saludable.

El principal instrumento de monitoreo de la debida diligencia en derechos humanos laborales en Chile es el Convenio 190 de la OIT, ratificado nuevamente en 2024. Es la primera normativa internacional que aborda las problemáticas en cuanto a las normas que regulan los ambientes de trabajo y las relaciones laborales, y ha sido ratificado por otros 19 países. Este convenio aborda el derecho de toda persona a un ambiente de trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y acoso por razón de género, estableciendo que dichos comportamientos pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos.

En dicho contexto, se destaca uno de los cambios legislativos más importantes en nuestro país, con la publicación de la Ley N°21.643, que "Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo" conocida como Ley Karin. La reforma mencionada, que entró en vigor el 1 de agosto de 2024, se enmarca en los compromisos que Chile adquirió en cuanto a impulsar políticas públicas que permitan avanzar en materia de Trabajo Decente, con perspectiva de género, buscando garantizar espacios laborales seguros y libres de acoso, y estableciendo la obligación de prevenir los actos que vayan en contra de este objetivo.

De tal modo, la nueva legislación impone ciertas obligaciones al empleador, para con sus trabajadores. Primero, éste deberá elaborar, poner en conocimiento e implementar el protocolo de prevención del acoso sexual, laboral, y violencia en el trabajo y el procedimiento de investigación y sanción al que se someterán dichas conductas. Segundo, incorporar el protocolo y procedimiento de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo, así como el procedimiento de investigación y sanción, en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (Art. 154, N°12 del Código del Trabajo)³² o, ponerlos en conocimiento de los/las trabajadores/as, al momento de suscribir el contrato de trabajo³³. Tercero, el empleador deberá informar semestralmente los canales que mantiene la empresa para la recepción de denuncias frente a hechos de acoso sexual, laboral y/o violencia en el trabajo. Cuarto, proporcionar a la persona afectada atención psicológica temprana, a través de los programas que dispone el respectivo organismo administrador de la Ley N°16.744.

Tratándose de las MiPymes en las cadenas de suministro, es importante hacer presente lo que se establece en la letra c) del artículo 2 del Código del Trabajo que señala: "c) La violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros." Es decir, se introduce el concepto de violencia en el trabajo, la que puede ser ejercida incluso por personas ajenas a la relación laboral, como proveedores o clientes. Así, ya no sólo se circunscribe al ámbito laboral en sentido estricto, sino que se amplía el espectro en el cual podrían vulnerarse los derechos mencionados.

De esta manera los compromisos que nuestro país ha adquirido en virtud del Convenio 190 de la OIT, se ven reflejados en la normativa interna que a su vez influye en el día a día de las MiPymes, debiendo asumir una serie de obligaciones con tal de adoptar la perspectiva de género y erradicar el acoso y la violencia en el ámbito laboral, incluyendo sus cadenas de suministro.

32 Lo anterior aplica para empresas, establecimientos, faenas o unidades económicas que ocupen normalmente diez o más trabajadores permanentes (artículo 153 del Código del Trabajo).

33 Aplica respecto de aquellos empleadores que no se encuentren obligadas a contar con un Reglamento Interno (menos de 10 trabajadores permanentes).

En ese mismo sentido, es importante que la empresa sea capaz de garantizar la igualdad de trato y oportunidades para todos los empleados, independientemente de su género, origen étnico, religión, orientación sexual u otras características protegidas. Lo anterior, permitirá evitar ciertas externalidades que pueden afectar el adecuado funcionamiento y subsistencia de la empresa, tales como un ambiente laboral hostil, alta rotación de trabajadores y eventuales litigios o demandas laborales.

Los Principios Rectores establecen que un proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos debe "incluir una evaluación del impacto real y potencial de las actividades sobre los derechos humanos, la integración de las conclusiones, y la actuación al respecto; el seguimiento de las respuestas y la comunicación de la forma en que se hace frente a las consecuencias negativas." (Fuente: Plan de Acción Nacional de DDHH y Empresas)

Para incorporar debida diligencia en derechos humanos en la cadena de suministros, se recomienda a las Empresas de Menor Tamaño³⁴ seguir las siguientes recomendaciones:

- 1. Incorporar la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión.**
 - a. Establecer una política clara de derechos humanos.
 - b. Establecer mecanismos de comunicación y difusión interna y externa de dicha política.
- 2. Identificar y evaluar los impactos negativos reales y potenciales asociados a las actividades, productos o servicios de la empresa.**
 - a. Analizar la cadena de suministro, detectando dónde se podrían producir riesgos de vulneraciones de derechos.
 - b. Efectuar evaluaciones periódicas de los riesgos de vulneración.
- 3. Detener, prevenir y mitigar los impactos negativos.**
 - a. Desarrollar planes de acción para implementar mejoras en la empresa.
 - b. Establecer redes de colaboración con proveedores en la materia.
- 4. Hacer un seguimiento de la implementación y los resultados.**
 - a. Efectuar monitoreos continuos, para evaluar la eficacia de las medidas adoptadas.
 - b. Realizar auditorías y revisiones periódicas internas y externas de las políticas y medida adoptadas.
- 5. Informar sobre cómo se abordan los impactos.**
 - a. Elaborar informes públicos de los avances en la materia.
 - b. Disponer de mecanismos de consultas, reclamos y sugerencias que permitan seguir mejorando.
- 6. Reparar o colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda.**

Implementar en forma adecuada medidas vinculadas a la debida diligencia en derechos humanos no sólo es fundamental para prevenir y mitigar riesgos específicamente en el marco del cumplimiento legal y normativo, sino que también genera un efecto positivo en cuanto a

³⁴ Conforme a lo dispuesto en el artículo segundo de la ley N°20.416, que fija normas especiales para las empresas de menor tamaño, se entenderá por empresas de menor tamaño las microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas.

la imagen externa de la organización, fortaleciendo su reputación y relaciones con sus distintos interlocutores. De esta forma las MiPymes pueden demostrar su compromiso con el respeto a los derechos humanos a lo largo de sus cadenas de suministro. De la misma manera, demostrar un compromiso genuino con los derechos humanos permite ganar la confianza de los consumidores, inversores y otras partes interesadas. Una buena reputación en este ámbito puede ser un diferenciador competitivo importante.

Finalmente, resulta relevante en el ámbito del desarrollo sostenible, ya que integrar prácticas de derechos humanos en la cadena de suministro contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, como el ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y el ODS 10 (Reducción de las desigualdades), promoviendo un crecimiento económico inclusivo y sostenible.

F. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Cuando hablamos de datos personales es importante saber qué tipo de datos pueden ser considerados como personales. Lo anterior tiene alcances prácticos de trascendencia, ya que la información catalogada como dato personal tiene una regulación especial³⁵ y por su sensibilidad, debe estar sometida a los resguardos necesarios. En cambio, los datos que no son personales carecen de protección y gozan de libertad para ser utilizados en términos generales.

La razón de otorgar especial protección a este tipo de información se encuentra relacionada con resguardar una de las facetas del derecho a la vida privada, así como a la autodeterminación informativa, como lo ha indicado el Tribunal Constitucional el año 2011³⁶ al señalar: “la protección de la vida privada de las personas guarda una estrecha relación con la protección de los datos personales, configurando lo que la doctrina llama derecho a la autodeterminación informativa”. Asimismo, se ha resuelto por el mismo órgano, que “resguarda lo que se denomina derecho de la autodeterminación informativa. Es decir, se encarga de proteger a las personas de la circulación de la información que sobre ellas mismas existe en distintos centros de acopio”.³⁷

Establecido lo anterior, entendemos por dato personal cualquier información vinculada o referida a una persona natural identificada o identificable. Ahora, cabe resolver que se entiende por persona natural identificada o identificable, siendo aquellas cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante uno o más identificadores, por ejemplo, el nombre, el número de cédula de identidad, el análisis de elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de esa persona.

Así, queda en evidencia que en el funcionamiento diario de una MiPymes se tiene acceso a cierta información que tiene calidad de personal y si consideramos las cadenas de suministros, es importante tener en consideración que dicho flujo de procesos no se limita sólo a la logística física, sino que también abarca el intercambio de información entre los diversos actores involucrados, como proveedores, fabricantes, distribuidores y clientes. De esta manera existe una gran cantidad de información que las MiPymes manejan y que resulta sensible en las distintas etapas de las actividades que desempeñan, en algunos casos se trata información sensible sobre los productos y/o servicios, en otros sobre los precios u inventarios, también sobre estrategias y políticas comerciales, o bien datos personales que pueden corresponder a trabajadores, clientes u otros.

Y es precisamente en ese último aspecto, el relativo a los datos personales, donde se debe poner el foco en cumplir adecuadamente con la regulación que corresponde, más aún considerando que con fecha 13 de diciembre de 2024 se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.719 que regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales. Dicha ley reforma la actual ley N°19.628 sobre protección a la vida privada y entrará en vigor el 1 de diciembre de 2026. Con ello, Chile elevará su estándar en materia de protección de datos personales, creando una Agencia de Protección de Datos, estableciendo la necesidad de adoptar medidas técnicas y organizativas para resguardar adecuadamente la información que se maneje y finalmente imponiendo sanciones para el caso de incumplimiento normativo.

35 El Derecho a la protección de datos personales es catalogado en forma expresa como un Derecho Fundamental, consagrándose en el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República, que señala:

“Artículo 19.- La Constitución asegura a todas las personas: 4º.- El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y asimismo, la protección de sus datos personales. El tratamiento y protección de estos datos se efectuará en la forma y condiciones que determine la ley.”

36 Sentencia del Tribunal Constitucional de Chile, 21 de junio de 2011, recaída en la causa rol N° 1.800-2010.

37 Sentencia del Tribunal Constitucional de Chile, 12 de julio de 2011, recaída en la causa rol N° 1.894-2011.

De esta manera, se busca que las empresas, cualquiera sea su entidad, tengan una administración responsable de los datos que manejen, poniendo especial foco sobre los que tengan la naturaleza de personales. Evidentemente que a nivel de MiPymes no se requiere grandes estructuras ni inversiones, pero si se debe tener muy en cuenta que esta administración de datos consiste en minimizar las posibilidades para que la información recolectada llegue a manos equivocadas o se utilice de manera inadecuada.

Las empresas tienen la obligación legal de asegurarse de ello y reviste la más alta importancia, porque en caso contrario deben asumir las consecuencias por incumplir la normativa que resguarda la información personal. Las filtraciones de datos pueden ocurrir de diferentes maneras, por ejemplo, por errores de los o las trabajadores o trabajadoras, por procesos de administración de datos deficientes o fallas en los equipos o sistemas.

En definitiva, la mejor manera de evitar exponerse a estos riesgos es encarar con total seriedad la implementación de nuevas tecnologías, sin considerarlas como una simple solución rápida para mantenerse al día frente a la competencia. Lo anterior se aplica tanto a la empresa misma, como a la cadena de suministro, donde se debe asegurar que los otros proveedores o intermediarios con quienes se tenga un vínculo en ese sentido cumplan debidamente con la normativa vigente en materia de protección de datos personales. La responsabilidad finalmente podría atribuirse a lo largo de toda la cadena y resulta indispensable que se adopten las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar un incorrecto uso de los datos personales.

Estar alineados con dichas exigencias normativas, es decir, tener una adecuada gestión de riesgos de la seguridad de la información, evidentemente generará efectos positivos como:

- Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, tanto personal como no personal.
- Prevención de pérdidas de ingresos y daños reputacionales debidos a eventuales incidentes de seguridad.
- Aumenta la confianza de clientes, socios y otras partes interesadas, en la organización y en sus productos, servicios y soluciones.
- Minimiza el riesgo de interrupciones en la cadena de suministro y, por tanto, garantiza la continuidad del propio negocio.