

Jueves, 26 de junio de 2025 | 15:14

## Compliance en tiempos del "scroll"

Lo que hoy necesita el compliance es combatir la naturaleza volátil de nuestra atención con experiencias memorables que compitan de tú a tú con TikTok y Netflix, y que dejen rastro jurídico.



### Eduardo Sboccia

Abogado y asesor de empresas

Empiecen a contar: uno, dos, tres... En lo que lleguen al número "cinco", un usuario promedio de TikTok ya deslizó a otro video. Estudios recientes indican que, frente a una pantalla, cambiamos de foco cada 47 segundos y que nuestra atención efectiva cayó de 12 a 8 segundos en apenas dos décadas.

No es solo un problema de ocio. Esa cultura del scroll gobierna también la agenda pública chilena. Una semana hablamos del caso Hermosilla; la próxima, del escándalo Monsalve; luego emerge Pro Cultura, después las licencias médicas truchas, o la Selección. Cada crisis pisa los talones a la anterior hasta borrar sus huellas. Vivimos atrapados en el "reel infinito": un feed de indignaciones efímeras que nos impide procesar, aprender y, sobre todo, recordar.

### Manuales que nadie lee, programas que nadie recuerda

Esa misma amnesia colectiva infecta el mundo corporativo. La Ley 21.595 endureció la responsabilidad penal de las empresas y exige un Modelo de Prevención "adecuado, efectivo y con evidencia" para evitar la cárcel de ejecutivos y multas millonarias. Sin embargo, muchos directorios siguen creyendo que basta lo mínimo: extensos manuales y un e-learning de checklist para protegerse. La realidad es más cruda: los colaboradores olvidan el 80 % de lo que escuchan en un curso online antes de que termine la semana, y el papel impreso – además de no entenderse - no impide que un soborno o un accidente destruyan años de reputación.

### Cuando la cultura de la inmediatez choca con la ética

Si nuestra sociedad apenas retiene un titular por 90 segundos, ¿cómo pretendemos que un trabajador promedio recuerde páginas y páginas de políticas anticorrupción cuando un proveedor le ofrezca un

“premio insignificante” para favorecerlo? Poner un estándar de compliance y prevención en cumplir “lo mínimo indispensable” equivale a ponerse un chaleco salvavidas inflable... Lleno de agujeros.

Lo que hoy necesita el compliance es combatir la naturaleza volátil de nuestra atención con la misma moneda: experiencias memorables que compitan de tú a tú con TikTok y Netflix, y que dejen rastro jurídico.

### **Del PDF al backstage: un ejemplo real**

Hace unos meses una empresa de retail —que aquí llamaremos RetailLatina— descubrió que su reglamento de contratistas y su protocolo de crisis eran letra muerta: nadie sabía cómo actuar cuando pillaban a un proveedor alterando guías de despacho.

En lugar de repetir la capacitación de siempre, ejecutamos una simulación inmersiva: actores infiltrados recrearon el fraude en vivo; los jefes tuvieron que decidir en tiempo real si aislaban la mercadería, si avisaban a la Fiscalía, si llamaban a la prensa, o todas las anteriores. Hubo sudor, vacilaciones y, sobre todo, aprendizaje. Al cierre, cada decisión quedó grabada y documentada como evidencia de diligencia para un modelo de prevención efectivo. Y luego cada equipo revisó las brechas que les habrían permitido evitar la crisis. Un mes después, la empresa repitió el entrenamiento con otra área y redujo en 30 % su tiempo de respuesta frente a un incidente de verdad.

### **El 3×1 para romper la amnesia**

La fórmula no es magia; es economía de la experiencia:

1. Recordación duradera — El cerebro imprime lo que vive, no lo que lee.
2. Evidencia jurídica concreta — Videos, fotos y actas sellan la “prueba de vida” del compliance.
3. Cohesión de equipos — Resolver un dilema juntos fortalece los músculos que se necesitan ante una crisis real.

### **¿Qué sigue?**

El desafío para Chile no es solo refrescar la memoria colectiva, sino construir rutinas que la refuercen antes de que la próxima noticia borre la anterior. En el ámbito corporativo, eso significa matar el manual zombie y reemplazarlo por entrenamiento que haga sudar, dudar y decidir. Un compliance vivo, probado y memorable es la única vacuna eficaz contra la tentación del “click-next”.

Si su organización aún cree que el scroll de la sociedad no la afecta, recuerde: la próxima crisis llegará más rápido de lo que tarda un dedo en deslizar hacia arriba. ¿Tendrá usted algo más que un PDF y un checklist de capacitaciones para defenderse?