

## La generación de Cultura Compliance en esta nueva era

Todo ha cambiado. Los grandes objetivos de las empresas siguen siendo los mismos, pero la manera de conseguirlos ha cambiado. Y evidentemente también la manera de relacionarnos en el entorno laboral y de los negocios.

Ahora el planteamiento táctico para conseguir tales objetivos pasa por cumplir escrupulosas medidas de seguridad e higiene, distanciamiento social entre compañeros y con clientes y proveedores, y la potenciación del teletrabajo y de nuevos hábitos para lograr un eficaz sistema de trabajo a distancia que cada vez es más digitalizado.

Pensemos en algunas claves de cómo se ve afectado el mundo del Compliance en las organizaciones:

- va a cambiar la valoración de algunos riesgos de manera trascendental, por 3 grandes motivos: a) lo que hemos aprendido sobre los impactos en el negocio de algo tan improbable como una pandemia, b) la nueva regulación que ha llegado y la que está por llegar (prevención de blanqueo, publicidad de productos bancarios, transferencias internacionales de datos, derechos digitales y ley de teletrabajo, nueva normativa de ciberseguridad, directiva de alertadores y canales de denuncia, etc.) y c) la transformación digital de diversos procesos en las empresas hacen necesaria una re-evaluación de los riesgos asociados a esa nueva operativa.

- las interrelaciones personales están cambiando y el hecho de minimizar los contactos presenciales pueden tener incidencia en muy variados aspectos: a) relaciones y visitas comerciales con clientes, y especialmente con gestores de lo público, b) menos situaciones de abuso, acoso, etc. que se cometía de manera presencial, c) menos información visual del día a día en la oficina, menos información de algunos hechos que daban lugar a denuncias internas, etc.

- todo pasa a estar más digitalizado. Sin duda la crisis del Covid19 ha acelerado los procesos de transformación digital que ya estaban acometiendo las empresas. Esa transformación de los procesos de la compañía sin duda conllevarán nuevos riesgos y por lo tanto, cambios en la definición e implantación de los controles adecuados de Compliance. El hecho de que los procesos sean más digitales, conllevará ineludiblemente una mayor presencia de lo digital para la función de Riesgos y Compliance. Va a resultar fundamental la utilización de herramientas y la implantación de tecnología para lograr una función de Compliance más eficaz.

- el enriquecimiento de los productos y/o servicios, la generación de talento, el cumplimiento de requisitos, la preparación de los equipos, la eficacia de los procesos, el crecimiento de la cultura empresarial... Todo ello sigue necesitando de una apuesta de las organizaciones por la formación y concienciación del personal. Pero ahora prácticamente todo de manera remota. Por ello, dentro del entorno de Compliance será fundamental a) utilizar metodologías de aprendizaje y concienciación que sean atractivos, que sean capaces de "competir" internamente con otros cursos de la empresa, b) utilizar sistemas y plataformas que dejen trazabilidad de lo que los usuarios realizan, generando como evidencia de cumplimiento el resultado de la campañas de formación, los resultados de las pruebas, etc. y c) adaptar los contenidos habituales de Compliance a la nueva situación, informando de las nuevas maneras de actuar y reaccionar, así como informando de los métodos de supervisión y monitorización que se vayan a articular dentro de la organización respecto a los nuevos hábitos de trabajo.

En conclusión, debe mantenerse el impulso para hacer crecer la Cultura de Compliance en las organizaciones, y será necesario hacer un esfuerzo de adaptación al nuevo entorno, donde la digitalización y los hábitos de trabajo en remoto serán piezas fundamentales para asentar la eficacia del programa de Compliance.

**Carlos Alberto Saiz Peña**  
Presidente de Cumplen  
Socio de Ecix Group

