Análisis del estallido social chileno: Lecciones para la gestión integral de riesgos empresariales

Equipo análisis político Sciat Facere

www.sciatfacere.us

19/10/2025

Los números de una crisis sin precedentes

El informe estadístico de la Fiscalía de Chile sobre el estallido social de 2019-2020 revela cifras alarmantes que evidencian el impacto devastador de esta crisis en el tejido empresarial y social del país. Entre el 18 de octubre de 2019 y el 31 de marzo de 2020, el Ministerio Público registró 32,901 casos relacionados con 35,146 delitos, involucrando a 21,766 imputados conocidos y afectando a 20,727 víctimas, incluyendo 748 empresas e instituciones.

Principales hallazgos del informe

1. Violencia institucional y desorden social

- Los delitos de violencia institucional representaron el 34.1% del total, con 12,002 casos registrados

Sciat Facere
Sabemos hacer
DOCUMENTO SCIAT FACERE
PROHIBIDO USO SIN SU AUTORIZACIÓN
www.sciatfacere.us

- Los desórdenes públicos alcanzaron el 22.7% de los incidentes
- Se registraron 464 víctimas de trauma ocular, evidenciando la gravedad del conflicto

2. Impacto económico directo

- 11,156 delitos contra la propiedad y saqueos (31.7% del total)
- 6,430 casos de robo en lugar no habitado
- 239 inmuebles comerciales afectados por incendios
- 26 estaciones del Metro de Santiago incendiadas

3. Concentración geográfica y temporal

- La Región Metropolitana concentró el 46.9% de todos los delitos
- Los peaks de violencia ocurrieron el 20 de octubre (2,420 delitos) y el 12 de noviembre (1,530 delitos)
- Las comunas de Santiago, Providencia y Puente Alto fueron las más afectadas

El Rinoceronte Gris que nadie quiso ver: La crisis social de 2019 en Chile

Como bien señala el documento de Sciat Facere en su análisis de servicios, citando a Michele Wucker, los eventos que culminaron en el estallido social de 2019 en Chile representan un clásico "rinoceronte gris". Este concepto describe peligros predecibles con una alta probabilidad de ocurrencia y un gran impacto, pero ante los cuales, inexplicablemente, no se tomaron medidas preventivas adecuadas. La crisis social no surgió de la nada; fue el resultado de años de tensiones sociales acumuladas, descontento creciente y desigualdades estructurales que, lamentablemente, tanto el sector público como el privado no supieron anticipar ni gestionar adecuadamente.

Las empresas chilenas, en particular, se vieron sorprendidas por la magnitud de la reacción social. A pesar de los múltiples indicadores de insatisfacción —desde las encuestas de opinión hasta las protestas sectoriales y el aumento de la percepción de abuso—, la ceguera corporativa y, en muchos casos, la complacencia, impidieron una lectura crítica del entorno. Este "rinoceronte gris" de la desigualdad, la precarización laboral, el acceso inequitativo a servicios básicos como salud y educación, y la percepción de falta de justicia, creció y se fortaleció en silencio, hasta que su irrupción fue innegable y devastadora. La incapacidad de las organizaciones para escuchar,

Sciat Facere
Sabemos hacer
DOCUMENTO SCIAT FACERE
PROHIBIDO USO SIN SU AUTORIZACIÓN
www.sciatfacere.us

entender y adaptarse a las demandas ciudadanas generó un quiebre de confianza profundo, cuya reconstrucción aún representa un desafío monumental para el tejido social y económico del país.

¿Cómo Sciat Facere Consulting puede marcar la diferencia?

Soluciones preventivas integrales

Sciat Facere, con su presencia expandida en LATAM y oficinas en Chile y Estados Unidos (www.sciatfacere.us), ofrece un portafolio de servicios especialmente diseñados para prevenir y mitigar crisis como la vivida en Chile:

Implementación de programas de cumplimiento (Compliance)

- Ante las nuevas regulaciones como la Ley 21595 de Delitos Económicos y la Ley 20393 de Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas.
- Certificación bajo normas ISO 19600, UNE 19601 y la próxima ISO 37301.
- Prevención de riesgos penales y comisión de delitos dentro de las organizaciones.

Matriz integral de gestión de riesgos (ISO 31000)

- Identificación temprana de "rinocerontes grises" empresariales.
- Evaluación cuantitativa y cualitativa de riesgos sociales, económicos y reputacionales.
- Planes de mitigación personalizados según las necesidades específicas de cada cliente.

Canal de denuncias (Whistleblower)

- Sistema anónimo y seguro para detectar irregularidades internas
- Mitigación de riesgos derivados de incumplimientos y conductas indebidas
- Prevención de escaladas de conflictos internos que puedan derivar en crisis mayores

Manejo integral de riesgos empresariales (ESRM)

- Certificación ASIS International.
- Única consultora nacional certificada en Chile por OSAC (Overseas Security Advisory Council).
- Auditorías integrales de procesos, controles y planes empresariales.

Sciat Facere
Sabemos hacer

DOCUMENTO SCIAT FACERE
PROHIBIDO USO SIN SU AUTORIZACIÓN
www.sciatfacere.us

Metodología probada de implementación

El equipo multidisciplinario de Sciat Facere, liderado por profesionales como Sergio Estévez, Claudio Subiabre, Javier Briones, Rodrigo Bravo y Augusto Scarella, además de otros especialistas, aplica un proceso sistemático:

1. Recolección de Datos - Técnicas similares al proceso de producción de inteligencia
2. Procesamiento y Análisis - Completación de matriz de riesgos personalizada
3. Diseño de Soluciones - Planes específicos para cada organización
4. Implementación y Control - Seguimiento continuo y actualización de matrices

La inversión en prevención: una necesidad estratégica, no un lujo dispensable

El reciente informe de la Fiscalía subraya una cruda realidad: el 64.2% de los incendios durante los disturbios afectaron directamente a propiedades comerciales, resultando en pérdidas millonarias que repercutieron negativamente en el sector empresarial. Esta estadística no solo representa cifras, sino que refleja el impacto devastador en la economía local, la pérdida de empleos y la disrupción de cadenas de suministro. En este contexto, la máxima de Sciat Facere cobra una relevancia crucial: "el manejo del riesgo integral hoy no es prescindible y cualquier gasto que traiga aparejado, es una inversión". Esta afirmación va más allá de un mero consejo; es un principio fundamental para la supervivencia y prosperidad empresarial en entornos volátiles.

Las empresas que lograron sortear con mayor éxito la incertidumbre y los desafíos del estallido social compartían una serie de características distintivas que las posicionaron para resistir y recuperarse. Estas no fueron coincidencias, sino el resultado de una planificación estratégica y una inversión proactiva en resiliencia:

- **Protocolos de seguridad actualizados y bien definidos**: Más allá de simples directrices, estas empresas contaban con manuales de acción claros y revisados periódicamente, adaptados a escenarios de crisis. Esto incluía desde la gestión de accesos y la protección de activos físicos, hasta la seguridad del personal y la comunicación interna en situaciones de emergencia. La capacitación constante del personal en estos protocolos fue un pilar fundamental.
- **Sistemas de alerta temprana robustos:** La capacidad de anticipar y reaccionar rápidamente a las amenazas fue un factor diferenciador. Esto implicó la implementación de

DOCUMENTO SCIAT FACERE
PROHIBIDO USO SIN SU AUTORIZACIÓN
www.sciatfacere.us

herramientas tecnológicas para el monitoreo de redes sociales y medios de comunicación, así como el establecimiento de redes de información y análisis de inteligencia que permitieron a las empresas evaluar riesgos potenciales y tomar decisiones preventivas antes de que los eventos escalaran.

- **Planes de continuidad de negocio exhaustivos:** Estas empresas no solo pensaron en la contención de daños, sino en cómo mantener operativas sus funciones críticas ante cualquier interrupción. Sus planes abarcaban desde la diversificación de proveedores y la implementación de soluciones de respaldo tecnológico (backups, infraestructura en la nube), hasta la identificación de ubicaciones alternativas y la reasignación de personal para asegurar la prestación de servicios esenciales. La resiliencia operativa fue clave para minimizar el impacto financiero y mantener la confianza de los clientes.
- **Relaciones sólidas y estratégicas con sus *stakeholders*:** La construcción de lazos de confianza con empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y autoridades fue crucial. Durante la crisis, estas relaciones se tradujeron en apoyo mutuo, flexibilidad en las negociaciones y una mayor capacidad de respuesta coordinada. La comunicación transparente y empática con cada grupo de interés fortaleció la reputación de las empresas y facilitó la recuperación.

En resumen, la inversión en prevención y en la construcción de resiliencia no debe ser vista como un gasto adicional, sino como una estrategia indispensable para la sostenibilidad a largo plazo. En un mundo cada vez más propenso a eventos disruptivos, las empresas que priorizan el manejo integral del riesgo no solo protegen sus activos, sino que también salvaguardan su futuro, su reputación y su capacidad de crecimiento.

Conclusión: Anticipando y mitigando el rinoceronte gris con Sciat Facere

El "rinoceronte gris" es una metáfora poderosa para describir riesgos altamente probables y de gran impacto, cuyas señales son evidentes pero a menudo ignoradas hasta que es demasiado tarde. El estallido social chileno de 2019 es un claro ejemplo de este fenómeno: las advertencias sobre la creciente desigualdad, el descontento social y la fragilidad institucional estaban presentes, pero no fueron abordadas con la contundencia necesaria, resultando en consecuencias devastadoras. Las 30 vidas perdidas, los miles de millones en pérdidas económicas y la profunda

Sciat Facere
Sabemos hacer
DOCUMENTO SCIAT FACERE
PROHIBIDO USO SIN SU AUTORIZACIÓN
www.sciatfacere.us

fractura del tejido social son un crudo recordatorio de que ninguna organización puede permitirse ignorar estas señales de alerta.

En este escenario de incertidumbre constante, la preparación no es una opción, sino una necesidad imperante. Sciat Facere, con su lema "Saber Hacer" y su alcance internacional, se posiciona como el aliado estratégico indispensable para las organizaciones que buscan no solo sobrevivir, sino prosperar en entornos volátiles. La empresa ofrece un conjunto integral de herramientas y servicios diseñados para construir una sólida defensa contra futuras crisis y asegurar la plena funcionalidad en un estado de normalidad y cumplimiento.

El enfoque de Sciat Facere abarca tres pilares fundamentales:
asegurar su adaptabilidad en un entorno empresarial cada vez más volátil y complejo:

Cumplimiento normativo: La base de la confianza y estabilidad.

En un panorama global donde las regulaciones evolucionan constantemente y se vuelven más estrictas, garantizar el cumplimiento normativo es más que una obligación legal; es un imperativo estratégico. Sciat Facere ayuda a las organizaciones a navegar este intrincado laberinto legal y regulatorio, asegurando que todas sus operaciones se adhieran estrictamente a las leyes, normativas sectoriales y estándares éticos. Un programa de cumplimiento robusto minimiza drásticamente los riesgos de enfrentar costosas sanciones financieras, litigios prolongados que desvían recursos y atención, y un daño reputacional que puede tardar años en repararse. Más allá de evitar consecuencias negativas, un cumplimiento riguroso es el cimiento sobre el cual se construye la credibilidad, la confianza con los stakeholders y una base sólida para la estabilidad operativa y financiera a largo plazo. Es la garantía de operar con integridad y transparencia, esenciales para la sostenibilidad.

Gestión de riesgos: Anticipación y mitigación proactiva.

La proactividad es el distintivo de una gestión de riesgos eficaz. Sciat Facere implementa sistemas avanzados y metodologías probadas para identificar, evaluar, mitigar y monitorear continuamente una amplia gama de riesgos potenciales, tanto los que surgen dentro de la organización como los que provienen del entorno externo. Esta visión holística abarca desde riesgos operativos que

Sciat Facere
Sabemos hacer
DOCUMENTO SCIAT FACERE
PROHIBIDO USO SIN SU AUTORIZACIÓN
www.sciatfacere.us

afectan la eficiencia diaria y riesgos financieros que amenazan la solvencia, hasta riesgos estratégicos que pueden desviar la trayectoria de la empresa y, crucialmente, riesgos sociales. Dentro de estos últimos, la identificación y abordaje de los "rinocerontes grises" se vuelve fundamental: aquellos problemas que son evidentes, que se ignoran deliberadamente y que, si no se gestionan a tiempo, pueden desatar una crisis de proporciones catastróficas. La gestión de riesgos no es solo una función reactiva, sino una capacidad estratégica para anticipar desafíos y transformar potenciales amenazas en oportunidades de fortalecimiento.

Cultura corporativa: El ADN de la resiliencia organizacional.

Una estrategia de cumplimiento y gestión de riesgos, por muy bien diseñada que esté, solo alcanzará su máximo potencial si se integra en el tejido de la cultura organizacional. Sciat Facere trabaja para fomentar una cultura corporativa que sea inherentemente resiliente, profundamente ética y altamente adaptable. Esto significa inculcar una mentalidad donde la gestión de riesgos no es una tarea aislada de un departamento, sino una responsabilidad compartida y una parte intrínseca del ADN de cada empleado, desde la alta dirección hasta el personal de primera línea. Una cultura sólida promueve la anticipación activa de problemas, fomenta la transparencia en la comunicación de riesgos y fortalece la capacidad de respuesta colectiva ante desafíos inesperados. Cuando la ética y la adaptabilidad son valores centrales, la organización no solo está mejor equipada para enfrentar adversidades, sino que también es capaz de aprender de ellas y emerger más fuerte.

La pregunta ineludible que toda empresa debe plantearse hoy no es si se manifestará otro "rinoceronte gris" –ya sea una disrupción social, una crisis de mercado inesperada o un cambio regulatorio drástico–, sino *cuándo* y *cómo* impactará. La verdadera clave para la resiliencia sostenida y la longevidad empresarial radica en estar fundamentalmente preparado para lo impredecible. Sciat Facere no solo brinda la experiencia profunda y las soluciones personalizadas necesarias para construir esta preparación, sino que también capacita a las organizaciones para transformar la incertidumbre inherente al panorama actual en una ventaja estratégica decisiva. Esto permite que las empresas no solo resistan eficazmente las embestidas de los riesgos inminentes, sino que, de manera crucial, emerjan de estas pruebas más robustas, más adaptables y significativamente mejor posicionadas para prosperar en el futuro.

Sciat Facere
Sabemos hacer

DOCUMENTO SCIAT FACERE
PROHIBIDO USO SIN SU AUTORIZACIÓN
www.sciatfacere.us

Para obtener una comprensión más detallada de cómo Sciat Facere puede potenciar la preparación estratégica de su empresa frente al próximo "rinoceronte gris" y asegurar su futuro, le invitamos a visitar nuestros sitios web en www.sciatfacere.cl o www.sciatfacere.us.

Sciat Facere
Sabemos hacer