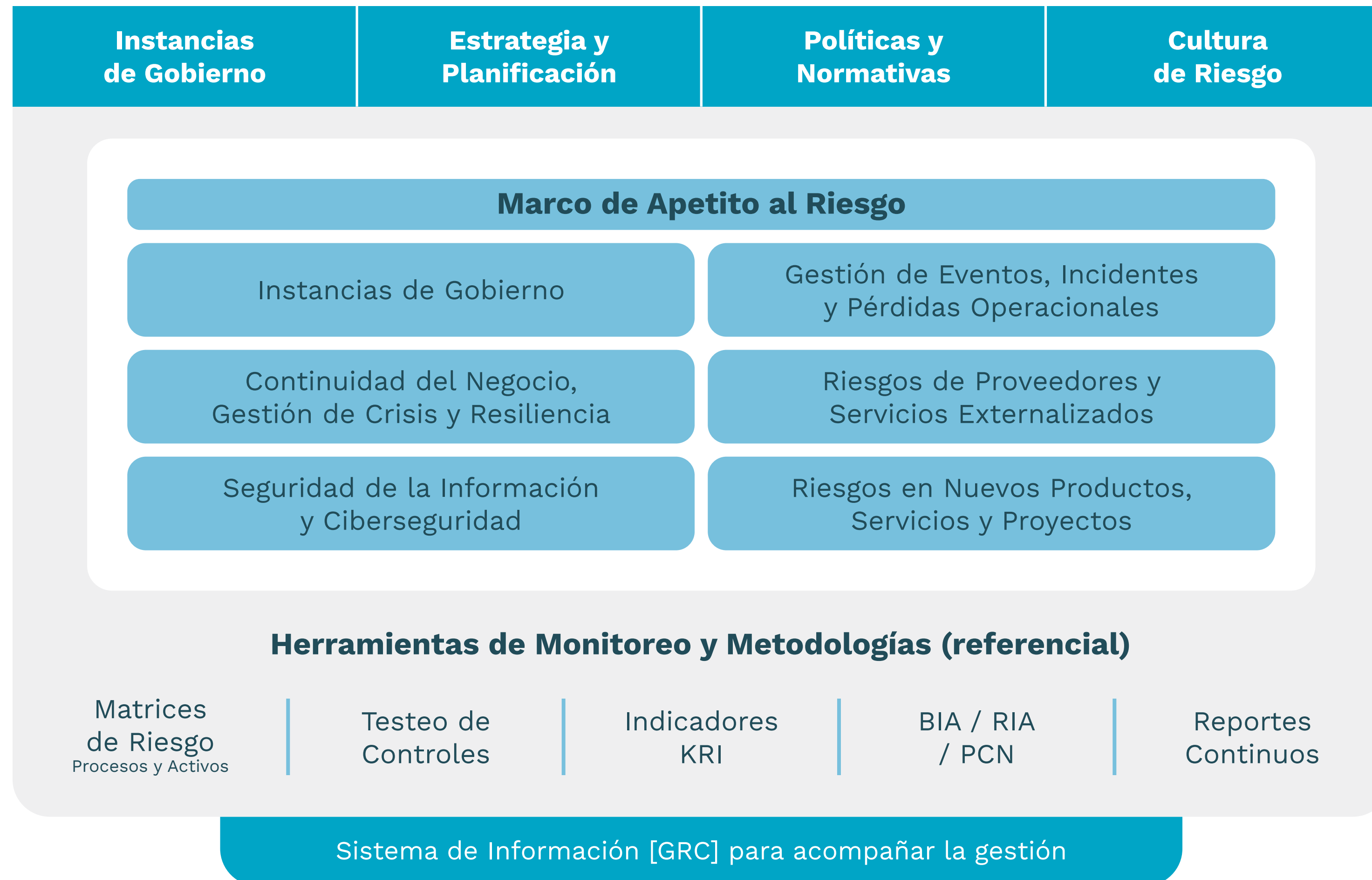


PREVENCIÓN Y VALOR

Acompañando la Gestión de los Riesgos Operacionales del Negocio

Uno de los grandes desafíos en la gestión de los RO, está en la forma en la cual buscamos aportar valor a la organización a través de nuestro **modelo de gestión...**

Modelo de Gestión de RO



Qué buscamos responder...

¿Cómo mejoramos la integración y cercanía con el negocio?

¿Cómo avanzamos hacia una cobertura de los riesgos de con mayor recurrencia y eficiencia?

¿De qué forma nos podemos anticipar a posibles impactos de forma oportuna?

Existen distintos niveles de madurez en la gestión de los riesgos operacionales en una organización, cuyo grado de integración impacta directamente en la forma en la cual se puede construir valor para el negocio...

Niveles de Madurez Gestión RO

1

Fundacional y Exploratorio

Estructuración de la estrategia inicial, políticas y metodologías, y cobertura inicial.

2

Despliegue y Monitoreo

Estrategias de cobertura y robustecimiento de la gestión en instancias de gobierno.

3

Integrado al Negocio

Desafiar el diseño de los procesos y la estructura de control, a través de la profundización

4

Optimizado Basado en Datos

Desafío continuo, con foco en la prevención, y evaluación recurrente de procesos y controles.

¿Cuál es el valor y los beneficios que vemos en avanzar hacia un modelo de gestión de los riesgos operacionales basado en datos?

Mejoras en la estrategia de RO

● Mayor cercanía en la ejecución y operación de los procesos.

● Recurrencia y eficiencia en el desafío y testeo de controles.

● Identificación temprana y oportuna de riesgos materializados.

● Retroalimentación y utilización efectiva de Matrices de Riesgos.

Beneficios para el negocio

● Contener impactos en la experiencia de clientes.

● Reducción de posibles pérdidas operacionales.

● Gestión de riesgos reputacionales y normativos.

En concreto, la aplicación del análisis de riesgos operacionales basado en datos, fortalece; la profundidad del análisis, entrega mayor conocimiento para desafiar la estructura de controles, y permite mayor eficiencia en la utilización de FTE

Ejemplos de Riesgos y Diferencias Con Análisis Tradicional

Experiencia del Cliente

Aplicar cobros de productos a los clientes, cuyas tarifas no se alinean con lo pactado en los contratos o acuerdos comerciales
Impactos Experiencia del Cliente | Pérdidas Operacionales | Reputación | Legal

Gestión de Cobranza

Aplicar gastos de cobranza a clientes que no se encuentren en dicha condición, o cobros que no corresponden
Impactos Experiencia del Cliente | Pérdidas Operacionales | Reputación | Normativo

Pagos a Proveedores

Realizar pagos a proveedores, cuyos montos no se encuentren alineados con los contratos de servicios, o que un proveedor no está habilitado para operar
Pérdidas Operacionales | Posibles Fraude Interno

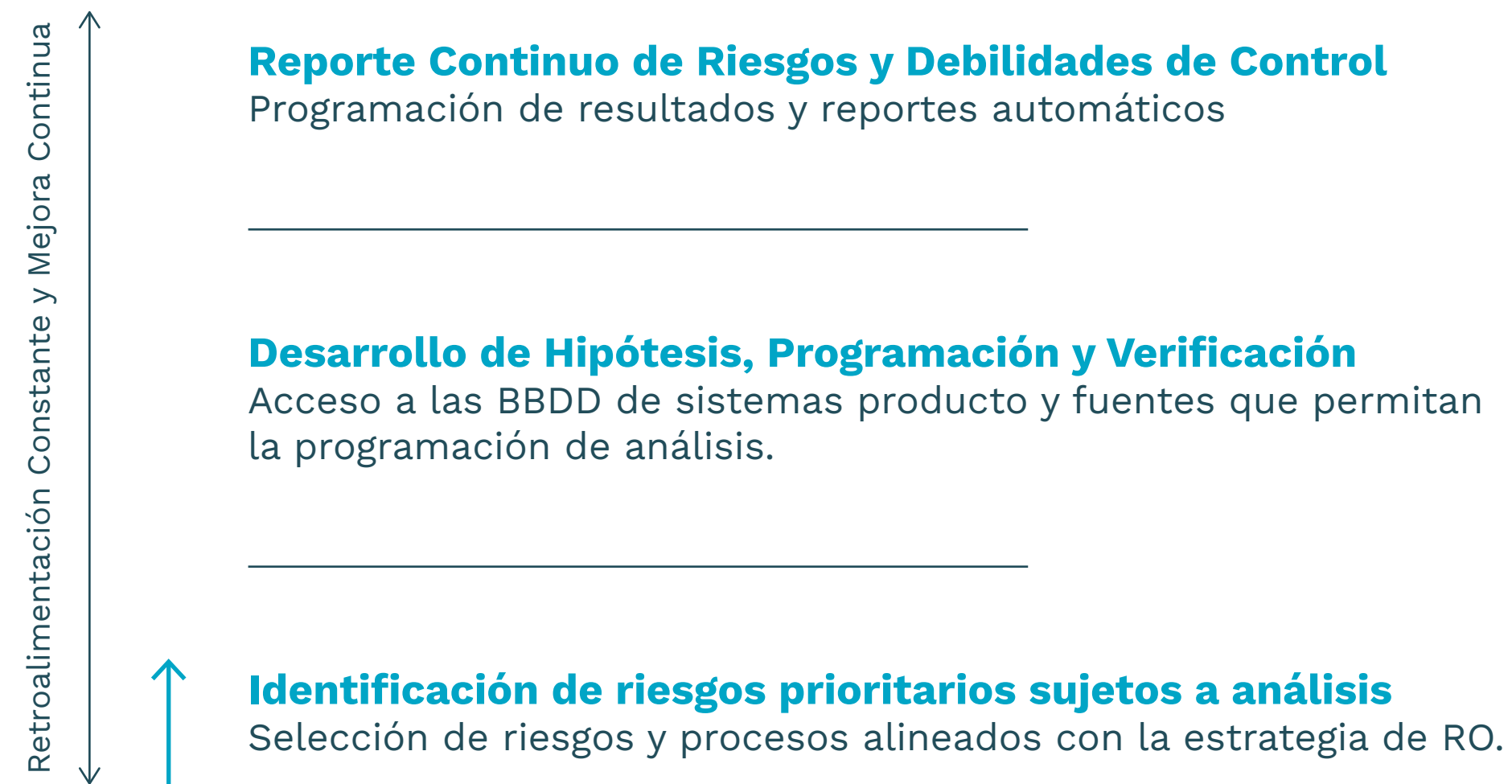
Riesgos Tecnológicos

Identificación de cuentas de usuarios habilitadas en los sistemas, asociados a personal desvinculado, o usuarios con incompatibilidades de segregación de funciones
Impacto Operativo | Posibles Fraude Interno

Comparación de Análisis	
Enfoque Tradicional	Basado en Datos
Profundidad	
Limitada a Selección Muestral Generalmente máx. 48 casos	+ Alcance completo direccionado a la BBDD
Oportunidad	
Generalmente cada 12 meses o más Depende de la criticidad del riesgo	Análisis mensual, programado y recurrente Menor limitación en la periodicidad
Costo y Eficiencia	
FTE dedicados a levantamiento y test Alto costo en hr. de análisis	Proceso programado y FTE focalizado en el análisis con el negocio
Cercanía y Acompañamiento	
Revisiones puntuales basado en plan anual	Acercamiento mes a mes y apoyo al negocio

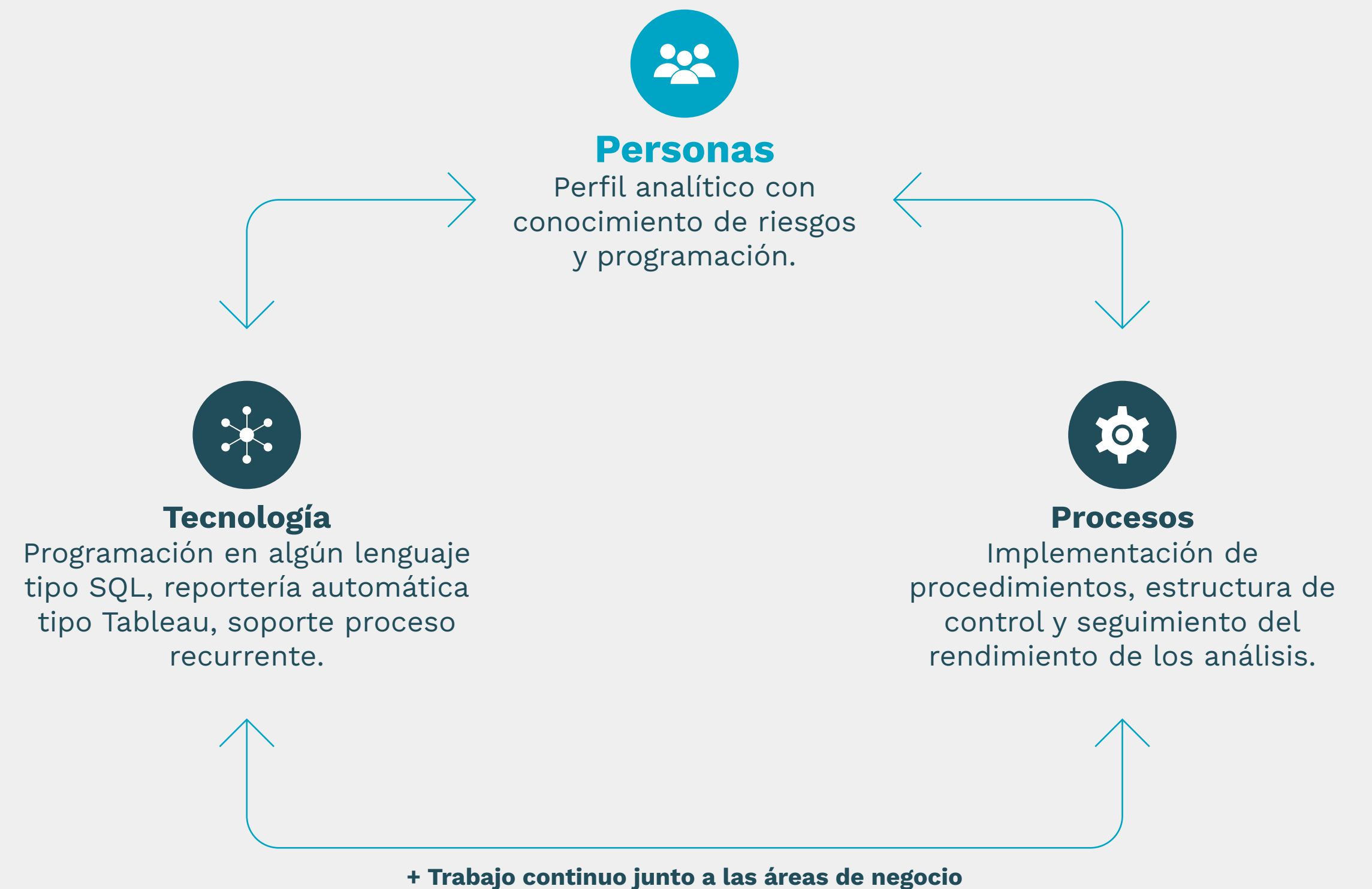
Para avanzar hacia un modelo con mayor integración en la gestión de los negocios, se requiere la implementación de un proceso que permita mantener la recurrencia, acompañado por una transformación de las personas y fortalecer la comunicación con las distintas áreas...

¿En qué consiste el modelo de gestión de riesgos operacionales basado en datos?



Proceso Estructurado con Controles e Indicadores
Selección de riesgos y procesos alineados con la estrategia de RO.

¿Cuáles son los elementos claves para su implementación?





Alejandro Cisterna
Líder Riesgo Operacional



Nicolás Adriazola
Partner & Co-Founder



Dikson Pradenas
Partner & Co-Founder



Ma. Josefa González
Specialist Expert RO

ARMMA | Advisory Services | Technology and Analytics Solutions

Acerca de ARMMA

ARMMA es una consultora en gestión de riesgos y soluciones tecnológicas. Nuestros servicios ayudan a impulsar el éxito sostenible de nuestros clientes en diversas industrias. Nos comprometemos a trabajar en equipo para cumplir con nuestras promesas hacia todos los interesados. A través de nuestro trabajo, desempeñamos un papel en la mejora de la estabilidad financiera y la promoción de la innovación para nuestros clientes y nuestro equipo. ARMMA CONSULTING LIMITADA opera como una firma de consultoría independiente, proporcionando servicios de asesoría y tecnología adaptados a las necesidades únicas de nuestros clientes. Para más información sobre nuestra organización, visita armma.cl.

©2026 ARMMA CONSULTING LIMITADA.

Todos los derechos reservados.

Los Militares 5953, Piso 5, Las Condes, Santiago, Chile.

Este material ha sido preparado con fines informativos generales y no debe ser considerado como asesoramiento profesional en gestión de riesgos o tecnología. Por favor, consulta a tus asesores para obtener recomendaciones específicas.

armma.cl

CONTÁCTANOS

Alejandro Cisterna

Líder Riesgo Operacional
acisterna@armma.cl
+569 7538 2882

Nicolás Adriazola

Partner & Co-Founder
nadriazola@armma.cl
+569 9310 6460

Dikson Pradenas

Partner & Co-Founder
dpradenas@armma.cl
+569 9748 7311