

DF

DIARIO FINANCIERO®

SUPLEMENTO

SANTIAGO DE CHILE
JUEVES 23 DE ABRIL DE 2026

1

**Gastos invisibles:
cómo
gestionarlos
para recuperar
eficiencia y
control**

PÁG. 8

**Las
tendencias en
abastecimiento
que marcan
la agenda
en medio de
tensiones
globales**

PÁG. 2

**El desafío
de cobrar
deudas sin
dañar la
relación con
el cliente**

PÁGS. 15 Y 16



PROCUREMENT Y COBRANZA

LAS TENDENCIAS EN ABASTECIMIENTO QUE MARCAN LA AGENDA EN MEDIO DE TENSIONES GLOBALES

Las áreas de procurement de las empresas están dejando atrás la lógica del menor costo para priorizar la continuidad operacional, impulsando contratos más flexibles y diversificación de proveedores, entre otras estrategias.

POR ANAÍL PERSSON

En un escenario marcado por tensiones geopolíticas persistentes, menor crecimiento y presiones inflacionarias, las áreas de abastecimiento enfrentan un entorno cada vez más incierto. Los conflictos internacionales, junto con la volatilidad en costos logísticos, complejidad de rutas y tiempos de entrega han tensionado la cadena de suministro, obligando a las empresas a revisar sus decisiones de compra.

"En 2026, la resiliencia ha desplazado al costo como el KPI principal en las decisiones de abastecimiento", afirma el CEO de Artikos, Álvaro González. Según explica, la volatilidad logística ha llevado a replantear modelos operativos, pasando de esquemas justo a tiempo, -la estrategia más clásica de gestión de inventarios en el campo de la logística- a esquemas "por si acaso", priorizando la acumulación de stock para garantizar continuidad. "Hoy las empresas no solo negocian precios; negocian continuidad operacional", agrega.

Ese giro también se refleja en la forma en que las compañías están gestionando sus contratos. Según González, la rigidez contractual se ha convertido en un riesgo financiero, impulsando cláusulas de indexación dinámica de precios, mayor flexibilidad en volúmenes y diversificación forzosa de orígenes. "Lo que las compañías buscan es agilidad. Ya no se puede predecir el escenario a 12 meses con exactitud. Por lo tanto, el contrato debe ser un or-

ganismo vivo que permita ajustar el rumbo sin romper la relación con el proveedor", sostiene. Por eso la tendencia es incorporar mecanismos que les permitan ajustar volúmenes y condiciones en función del contexto, añade, sin tener que renegociar completamente cada contrato.

"Este año se va a transformar en el año de la eficiencia. Con menor crecimiento y mayores presiones inflacionarias, el foco se está desplazando hacia el control de costos", plantea el CEO y fundador de Xinerdy, Roberto Uauy. Desde su experiencia, destaca que ocho de cada diez empresas con las que trabaja su firma tienen programas de eficiencia activos.

En este contexto, la diversificación de proveedores se ha vuelto una respuesta directa a la incertidumbre. De hecho, el Allianz Trade Global Survey 2026 indica que el 63% de las empresas en todo el mundo buscan activamente nuevos proveedores para reducir riesgos en la cadena de suministro. "La diversificación ya no se hace por intuición, sino basada en datos que permiten evaluar alternativas y reducir riesgos", señala la CPO de Wherex, Sofía Garcés, apuntando a una menor dependencia de provee-

dores únicos.

Más tecnología

El gerente comercial de Finnecto, Vicente Cavagnaro, explica que hoy se están impulsando procesos de cotización y licitación más ágiles, donde "los proveedores exigen procesos más rápidos, con cotizaciones claras y transparentes desde el inicio", lo que está empujando a centralizar y automatizar estas etapas.

Además, Cavagnaro advierte que la presión por eficiencia también está cambiando la relación con los proveedores y acota que hoy, estos no solo compiten por precio, sino por velocidad de respuesta y claridad en las condiciones, lo que está llevando a las empresas a ordenar sus procesos de licitación, definiendo desde el inicio criterios más claros para evaluar ofertas.

En esa línea, afirma que el uso de herramientas digitales permite reducir tiempos y mejorar la eficiencia en la toma de decisiones. "Estos sistemas permiten buscar mejores condiciones y reducir las brechas de tiempo que generan los procesos más burocráticos".

A esto se suma un mayor uso de información para anticipar

escenarios y ajustar decisiones de compra. "Las empresas que mejor están enfrentando la volatilidad actual son las que tienen visibilidad unificada de su operación: inventario, órdenes de compra, historial de proveedores y demanda proyectada en un solo lugar. Eso les permite reaccionar en horas, no en días", sostiene el director de ecosistema de innovación en Defontana, Samuel Montupil.

La tecnología también está incidiendo en la forma en que se toman decisiones. "Hoy las empresas buscan visibilidad real del mercado antes de tomar decisiones, no después", explica Garcés, quien destaca el rol de la inteligencia artificial para integrar información directamente en el proceso de compra. "La mejor cobertura frente a la incertidumbre es tener información suficiente para decidir rápido", afirma.

En paralelo, la incorporación de proveedores con historial validado permite ampliar el ecosistema de abastecimiento sin largos procesos de homologación, reduciendo la dependencia y fortaleciendo la resiliencia. Según Montupil, esto facilita una respuesta con mayor rapidez ante cambios en la cadena de suministro.

63%

DE LAS EMPRESAS A NIVEL GLOBAL BUSCAN ACTIVAMENTE NUEVOS PROVEEDORES PARA REDUCIR RIESGOS, SEGÚN LA ALLIANZ TRADE GLOBAL SURVEY 2026.

PARTNER TECNOLÓGICO, FINANCIERO Y ESTRATÉGICO

Finnecto busca cambiar de forma estructural cómo las compañías gestionan su gasto

La compañía tecnológica de origen chileno, en pocos años se ha expandido por Latinoamérica, con presencia en Chile, México, Colombia, Perú y Brasil. “Nuestro crecimiento ha sido impulsado por empresas grandes que ya no pueden operar con procesos financieros fragmentados. Y detrás de esto hay un equipo con profundo entendimiento de cómo funcionan realmente estas áreas. No es solo tecnología, es conocimiento aplicado a problemas que son críticos para la operación”, afirma Ariel Puga, CEO.

El principal desafío que enfrentan las empresas hoy es que el proceso de gestión del gasto, procurement y gestión de proveedores creció de forma desordenada. No fue diseñado como un sistema integrado, sino que se fue armando por partes: un flujo en compras, otro en finanzas, otro en contabilidad, otro en legal. A eso se suman múltiples sistemas que no conversan entre sí. El resultado es un proceso fragmentado, poco visible y difícil de controlar.

De acuerdo a Ariel Puga, CEO de Finnecto, en la práctica, esto se traduce en varios problemas concretos: falta de trazabilidad y de control, además de una alta carga operativa, lo cual se complejiza aún más cuando se trata de empresas que operan en entornos multipaís o multisociedad, ya que por ejemplo cada país tiene su propia regulación tributaria, formatos de factura, requisitos de validación.

Asimismo, hay un punto que suele pasar desapercibido: la gestión de proveedores. Crear y mantener un proveedor correctamente es más complejo de lo que parece. Implica validaciones legales, tributarias, bancarias y contractuales. Si eso falla, todo el proceso posterior se ve afectado y retrasado.

“El problema de fondo no es solo tecnológico. Es estructural. Mientras el proceso siga fragmentado, los errores, la falta de visibilidad y la ineficiencia van a seguir existiendo. Por eso, las empresas que están avanzando en serio en este frente son las que están repensando el proceso completo, no solo optimizando partes aisladas”, destaca Ariel Puga.

Solución integral

Entendiendo esa problemática, desde su concepción, Finnecto integra todo el ciclo del gasto en un único flujo, impulsado por inteligencia artificial y bajo una misma lógica de operación. Conecta cada etapa, cada validación y cada actor mediante modelos capaces de comprender contexto, aplicar criterio y tomar decisiones, asegurando trazabilidad completa y coherencia a lo largo de todo el proceso.

“No es solo digitalizar pasos. Es ordenar cómo fluye el gasto operativo dentro de la compañía. Y cuando ese flujo está bien diseñado y bien ejecutado, cambia completamente la forma en que la organización opera”, sostiene el CEO.

Lo primero es visibilidad real de todo el ciclo desde la solicitud hasta el pago. Luego, un control bien ejecutado y una eficiencia concreta que se traduce en una reducción evidente de horas hombre en tareas operativas. A ello se suma la consistencia. Finnecto asegura que lo que se solicita, se aprueba, se compra, se recibe y se paga se encuentre dentro de cada política del proceso en específico. Evita los errores típicos de procesos fragmentados, donde cada etapa funciona bien por separado, pero el resultado final no cuadra.

“También resolvemos un punto crítico que muchas veces frena estos proyectos: la integración. Finnecto cuenta con integraciones nativas con los principales ERP del mercado como SAP, Oracle, NetSuite, Odoo o Dynamics”, asegura Ariel Puga.

De esa manera, Finnecto se adapta a la compañía, con un impacto directo: menos carga operativa, mucha más visibilidad y un nivel de control que antes simplemente no existía. Pero más allá de la eficiencia, el cambio de fondo es que el gasto deja de ser un problema operativo y pasa a ser algo gestionado estratégicamente.

Orquestrar de forma inteligente

Una de las innovaciones más relevantes que ha desarrollado Finnecto es la capacidad de or-



questar de forma inteligente todo el ciclo del gasto. Y dentro de ese flujo, uno de los puntos donde más se nota el impacto es en cuentas por pagar.

Históricamente, cuentas por pagar ha sido un proceso altamente manual, fragmentado y reactivo. Validar facturas implica cruzar información con órdenes de compra, contratos, recepciones, políticas

La inteligencia artificial juega un rol clave, especialmente en la gestión de cuentas por pagar y en asegurar coherencia entre cada etapa del proceso, desde la solicitud al pago. Pero, no se trata solo de automatizar, sino de darle consistencia y control a todo el ciclo del gasto.

internas y criterios contables. Eso normalmente requiere equipos grandes, mucho tiempo y aun así es propenso a errores.

Finnecto no aborda la factura como un documento aislado, sino como parte de un flujo integral dentro del proceso financiero.

La diferencia radica en que no se trata únicamente de automatización, sino de la aplicación de inteligencia artificial que opera como un equipo financiero completo. Estos sistemas comprenden el contexto, analizan información, toman decisiones y ejecutan acciones de forma autónoma, replicando el criterio de un equipo humano, pero con mayor consistencia, velocidad y escalabilidad.

Más que un software, Finnecto representa una nueva forma de operar: equipos financieros basados en inteligencia artificial, entrenados en razonamiento, capaces de interpretar, conectar y actuar sobre cada componente del proceso en tiempo real.

“La verdadera innovación está en cómo se ejecuta a través de inteligencia artificial. Finnecto es capaz de orquestrar y procesar miles de facturas en paralelo, aplicando criterios consistentes en cada caso mediante modelos entrenados en razonamiento y toma de decisiones, algo prácticamente imposible de lograr únicamente con equipos humanos. Pero más allá de la velocidad, lo que realmente marca la diferencia es la coherencia y el criterio que se mantiene a lo largo de todo



Ariel Puga, CEO de Finnecto.

el proceso”, detalla Ariel Puga.

Al final, lo que cambia no es solo la eficiencia de una etapa, sino la forma en que la empresa gestiona su gasto de principio a fin.

Perspectivas futuras

Si bien Finnecto ha crecido con fuerza en toda Latinoamérica, hoy en Chile tiene una oportunidad particularmente relevante. Así lo explica el CEO: “Es un mercado sofisticado, con empresas exigentes y altamente reguladas, donde el problema que resolvemos es parte del día a día operativo”.

Efectivamente, Finnecto ya trabaja con bancos, aseguradoras, instituciones financieras, empresas reguladas, compañías de logística y centros médicos, entre otras industrias. Eso le ha permitido entender en profundidad cómo se comporta el gasto en distintos contextos y confirmar que, aunque cambie la industria, el desafío es transversal.

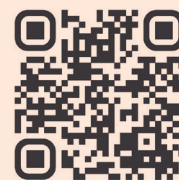
“Nuestro foco ahora es profundizar esa presencia en la gran empresa. Ahí es donde la complejidad realmente se vuelve crítica y donde el impacto de lo que hacemos es más evidente. Vemos una oportunidad muy grande y queremos capturarla con determinación, pero también con excelencia. Convertirnos en el partner financiero core de las compañías”, resalta Ariel Puga.

En esa línea, la compañía está enfocada en procesos que, si bien no siempre son visibles desde fuera, son fundamentales para el funcionamiento de cualquier organización. Son procesos complejos, con múltiples validaciones, actores y sistemas involucrados, que muchas veces se mantienen fragmentados porque ordenarlos requiere un esfuerzo importante.

Ahí es donde Finnecto se ha especializado. En entender esa complejidad en detalle y resolverla.

“Nuestra proyección no es ser una empresa más dentro del ecosistema. Es convertirnos en quien cambia de forma estructural cómo las compañías gestionan su gasto. Cuando logras ordenar ese nivel del negocio, no solo mejoras la eficiencia, cambias completamente el estándar de cómo operan las organizaciones modernas”, concluye el líder de Finnecto.

www.finnecto.com



LAS EXIGENCIAS DE SOSTENIBILIDAD QUE REDEFINEN LAS CADENAS DE SUMINISTRO EN LAS EMPRESAS

Factores como trazabilidad, criterios ESG y mayor transparencia están cambiando la forma en que las empresas llevan adelante los procesos de compras, mientras sus proveedores enfrentan el desafío de adaptarse sin perder competitividad.

POR VALENTINA CÉSPEDES

En las empresas, los departamentos de compras son los encargados de gestionar el abastecimiento, para encontrar y adquirir los materiales que estas necesitan para operar. Ese proceso, conocido en el mundo corporativo como *procurement*, está cambiando de foco en las grandes compañías: ya no basta con lograr el mejor precio y calidad en plazos adecuados a la operación. Ahora, una de las prioridades es la evaluación con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) para seleccionar y monitorear a sus proveedores.

Así lo define la directora ejecutiva de Acción Empresas, Constanza Pantaleón, al explicar que los procesos de compra en las empresas están evolucionando “desde un enfoque tradicional —centrado en precio, calidad y plazo— hacia modelos más integrales que incorporan criterios de sostenibilidad, trazabilidad y gestión de riesgos”. Añade que también se observa un giro desde la lógica de control hacia el desarrollo de proveedores, con capacitación, acompañamiento y mejora continua.

En materia ambiental, Pantaleón asegura que en grandes

firmas proveedoras se evalúan variables como la huella de carbono, gestión de residuos, uso eficiente de agua y energía, además de cumplimiento normativo. En lo social, en tanto, cobran peso la seguridad laboral, diversidad e inclusión y relacionamiento con las comunidades, mientras en gobernanza destacan la ética empresarial, las prácticas anticorrupción y la transparencia.

“Las grandes empresas ya no solo exigen cumplimiento técnico, hoy piden evidencia: sostenibilidad documentada, solvencia financiera y trazabilidad. El proveedor compite por credibilidad”, afirma la CPO de Wherex, Sofía Garcés, y explica que los procesos estructurados en las plataformas de licitación permiten que todos compitan con la misma información y bajo criterios comunes, mientras herramientas de IA ayudan a comparar propuestas de forma más consistente, objetiva y auditable. A su juicio, la transparencia elimina ventajas informales y favorece a los proveedores más competitivos.

Ejemplos

En CMPC hay ejemplos que dan cuenta de esta tendencia. El gerente de sostenibilidad

de la compañía, Felipe Torres, afirma que la evaluación de sus proveedores hoy se realiza de acuerdo con criterios económicos, legales, operacionales y de sostenibilidad. “Estas evaluaciones consideran aspectos como solidez financiera, regularidad fiscal, cumplimiento de normativas laborales, tasas de accidentabilidad, conflictos de interés y

“Las grandes empresas ya no solo exigen cumplimiento técnico, hoy piden evidencia: sostenibilidad documentada, solvencia financiera y trazabilidad. El proveedor compite por credibilidad”, afirma la CPO de Wherex, Sofía Garcés.

El impacto para las pymes

El avance de las exigencias ESG en las cadenas de suministro está generando un doble efecto en los proveedores medianos y pequeños: abre nuevas oportunidades de negocio, pero también eleva las barreras de entrada para participar en procesos de compra.

Para la CPO de Wherex, Sofía Garcés, el principal desafío en este segmento hoy no es tecnológico, sino de formalización: “Muchos proveedores tienen las capacidades, pero no los sistemas para documentarlas”. Esto, advierte, los deja fuera de licitaciones que hoy exigen trazabilidad y respaldo de prácticas, limitando además la diversidad y competitividad del mercado. Desde las grandes empresas, el foco ha estado en acompañar esa transición. El gerente de sostenibilidad de CMPC, Felipe Torres, señala que la compañía ha implementado medidas como pagos a siete días y acceso a factoring con tasas preferenciales para aliviar la carga financiera de las pymes. A esto se suman programas de desarrollo de proveedores: más del 40% de las empresas que han participado, según afirma, han logrado cerrar brechas de gestión tras dos años de egreso.

prevención de delitos corporativos”, comenta.

Añade que, mediante su modelo de gestión de riesgos en la cadena de suministro, los proveedores estratégicos deben autoevaluarse y someterse a auditorías externas. Asimismo, precisa que en 2025 reportaron 278 nuevos proveedores que pasaron filtros de selección asociados a criterios sociales. En el caso de los proveedores locales, la prioridad ha sido cerrar brechas ESG e incorporar tecnología para mejorar el servicio.

La directora ejecutiva de Acción Empresas agrega que persisten brechas como falta de formación, dificultades para acceder a información de subproveedores y tensiones de costos, ya que muchas firmas aún ven la sostenibilidad como un gasto.

También advierte que muchas empresas “aún carecen de capacidades instaladas y requieren mayor integración entre áreas”. Asimismo, menciona que el cambio cultural sigue siendo un desafío, para pasar de priorizar precio a valor sostenible, junto a la dificultad de medir impactos reales, lo que limita decisiones basadas en evidencia.

Wherex: la plataforma basada en IA que está dejando obsoleto el abastecimiento tradicional

La compañía chilena se posiciona como líder en América Latina con una plataforma que integra inteligencia artificial en cada etapa del ciclo de compras, transformando un proceso históricamente opaco en una ventaja competitiva auditable.

Una ventaja que se acumula con cada transacción: memoria institucional del mercado

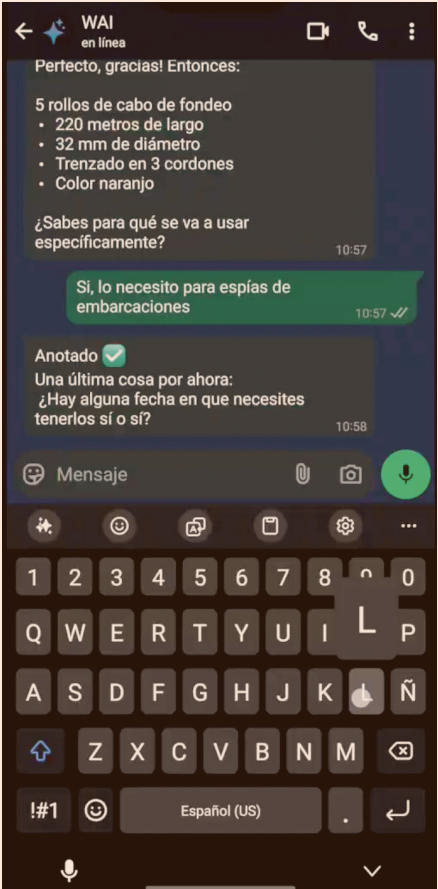
Wherex opera en América Latina conectando a más de 200 grandes empresas compradoras con cerca de 70.000 proveedores. Lo que distingue su arquitectura no es la automatización de tareas, eso lo hace cualquier herramienta de procurement, sino lo que ocurre después de cada proceso: a través de inteligencia artificial, el sistema captura el contexto real de cómo compra cada empresa, sus restricciones operativas, sus criterios implícitos, sus patrones de adjudicación, aprende de cada transacción, y reutiliza lo aprendido en el proceso siguiente. ¿Para qué? Para que el proceso sea más fácil y simple.

Cada negociación deja una huella: qué proveedores participaron, cuáles ofertaron de forma competitiva, qué criterios fueron determinantes, qué precios resultaron razonables por categoría. A través de inteligencia artificial, ese aprendizaje se puede reutilizar en los procesos siguientes, permitiendo priorizar invitaciones a proveedores relevantes, anticipar decisiones habituales e identificar oportunidades para generar mayor competencia, facilitando decisiones que antes dependían exclusivamente de la experiencia individual. Con el tiempo, esa acumulación se convierte en algo que ningún comprador individual puede construir solo: memoria institucional del mercado

De Stanford y Google a liderar la estrategia de producto de Wherex

Sofía Garcés, Chief Product Officer de Wherex, ingeniera comercial UC, MBA de Stanford y ex ejecutiva de producto e inteligencia artificial de Google en Nueva York, sitúa el problema en términos precisos: En abastecimiento, el problema es que cada empresa compra de forma distinta, bajo restricciones que muchas veces no están escritas en ningún lado. Lo que construimos en Wherex es un sistema que entiende cómo compra cada empresa específicamente y aprende con cada transacción. Cuando una empresa llega a la plataforma, no empieza desde cero: opera desde el día uno con la memoria acumulada de más de 500.000 procesos de compra anuales del ecosistema. Eso deja de ser automatización para convertirse en memoria institucional del mercado: una ventaja estructural que no se compra ni se importa, sino que se construye transacción a transacción.

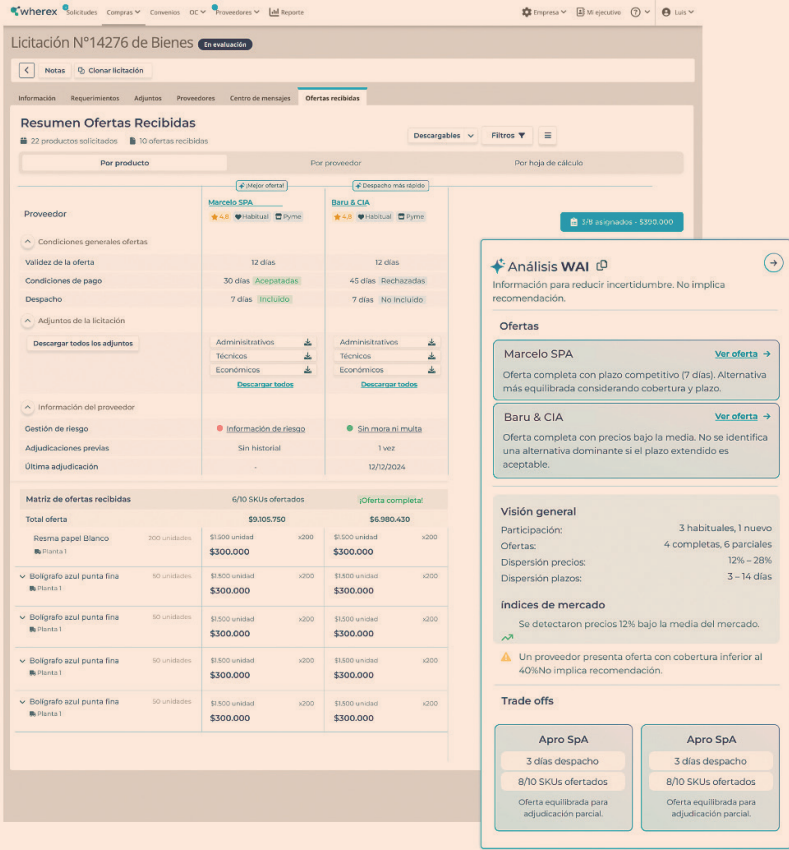
A la ventaja que describe Garcés, se suma la transparencia como un mecanismo de control: cuando todos los proveedores relevantes para una categoría son visibles y sus ofertas comparables bajo los mismos criterios, el proceso se vuelve más competitivo.



Desde la solicitud hasta el pago: el ciclo completo

La propuesta de Wherex se extiende más allá de la adjudicación. Wherex Pay financia cada vez más a proveedores que participan de los procesos de compra, integrando liquidez para proveedores dentro del mismo ecosistema y reduciendo la fricción del financiamiento tradicional. Wherex Risk incorpora la gestión del riesgo comercial, financiero y legal al proceso de compra. El resultado es una cadena con trazabilidad continua: desde la publicación de la solicitud hasta el cierre financiero, sin puntos ciegos.

Carozzi, Lipigas y HomeDepot son parte del ecosistema. Desde 2020, la compañía multiplicó por 10 su volumen de negocios.



IA Y ANALÍTICA DE DATOS, DOS TECNOLOGÍAS CLAVE PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS



Permiten anticipar quiebres de stock, evaluar proveedores, reducir burocracia, acelerar aprobaciones y mejorar trazabilidad, liberando tiempo para decisiones de mayor valor. Aquí, actores de la industria analizan su impacto.

La modernización del *procurement* hoy cuenta con dos herramientas fundamentales que han permitido que este proceso tan importante para las organizaciones pueda evolucionar desde un rol transaccional hacia uno mucho más estratégico. Hablamos de la inteligencia artificial (IA) y de la analítica de datos.

La directora de la Escuela de Administración y Gestión Empresarial de AIEP, Lorena Baus, explica que, mientras la analítica predictiva permite anticipar necesidades de abastecimiento, evaluar escenarios de precios y reducir quiebres de stock mediante el análisis de datos históricos y variables externas, las plataformas digitales con IA apoyan la evaluación y clasificación de proveedores, "identificando riesgos financieros, incumplimientos contractuales o dependencias críticas en la cadena de suministro".

A esto se suma la automatización de procesos administrativos, como la generación de órdenes de compra o aprobaciones mediante asistentes inteligentes, lo que mejora la eficiencia operativa y libera tiempo para tareas de mayor valor agregado, explica Baus.

Coincide con esta mirada la CPO de Wherex, Sofia Garcés, y agrega que el impacto real de

estas tecnologías en las áreas de *procurement* se ve en tres niveles: automatización de tareas operativas, absorción de complejidad mediante herramientas que procesan múltiples variables simultáneamente, y aprendizaje acumulado. "Este último es donde está Wherex hoy: plataformas que capturan el contexto de cada proceso y lo reutilizan en el siguiente. Ahí la tecnología deja de ser una herramienta y se convierte en ventaja estructural", ejemplifica Garcés.

En este escenario, el gerente comercial de Finnecto, Vicente Cavagnaro, reflexiona sobre los principales beneficios que buscan tanto proveedores como compradores con la incorporación de herramientas tecnológicas a sus procesos de *procurement*: operaciones más eficientes y rápidas, menos burocracia y alta transparencia.

Impulso estratégico y operacional

Aunque Cavagnaro aclara que desde hace tiempo existen soluciones tecnológicas que abordan

procesos complejos al interior de las compañías, resalta que las innovaciones más recientes logran solucionar más tareas. Por eso, "es un eje estratégico por parte de muchas de las grandes empresas poder automatizar estos procesos, por lo que se opta por hacer una inversión que traiga retornos", asegura, y complementa que ese retorno tiene un valor claro al permitir que el negocio se mantenga ordenado,

La directora de la Escuela de Administración y Gestión Empresarial de AIEP, Lorena Baus, explica que la analítica predictiva permite anticipar necesidades de abastecimiento, evaluar escenarios de precios y reducir quiebres de inventario mediante el análisis de datos históricos y variables externas.

a la vez que se liberan horas de los profesionales. De hecho, calcula que cada usuario que utiliza su plataforma tecnológica está ahorrando una hora de trabajo al día.

Para el VP corporativo de retail de Sonda, Emanuel Branchesi, tanto la IA como la analítica de datos abordan problemáticas muy concretas: baja visibilidad del

gasto, decisiones fragmentadas, exceso de trabajo manual, lentitud en los procesos de aprobación, limitada capacidad de anticipación y escasa trazabilidad. "Hemos sido claros en que la IA cambia el foco desde la mera ejecución hacia la calidad de la decisión: interpreta datos, aprende de ellos y se adapta a contextos dinámicos. Aplicada a *procurement*, esto permite que el área deje de reaccionar de forma tardía y comience a anticipar necesidades, detectar desvíos, reducir fricción operativa y priorizar con mayor

criterio", indica.

En la opinión de Sofia Garcés, el impulso que entregan estas tecnologías al sector es estratégico, no solo operacional. "El abastecimiento deja de ser un centro de costos cuando opera con datos estructurados, trazabilidad completa y aprendizaje acumulado", dice.

Concuerda con ello Emanuel Branchesi, quien resalta que la IA ya impacta en la precisión de las decisiones ejecutivas, la automatización de procesos críticos, los modelos predictivos para la planificación y la gestión más eficiente de las cadenas de suministro, con efectos medibles en reducción de costos, productividad y agilidad.

"En *procurement*, esto implica evolucionar desde una función operativa hacia una función estratégica: una que no solo ejecuta compras, sino que contribuye a proteger márgenes,

asegurar la continuidad operativa, fortalecer el cumplimiento y aportar inteligencia al negocio. El verdadero salto no está en automatizar más procesos, sino en transformar *procurement* en una capacidad de decisión cada vez más predictiva, integrada y basada en datos", puntualiza Branchesi.



Artikos: el SRM más completo de Chile que integra la gestión de proveedores de punta a punta

Con 25 años de trayectoria y hoy como filial de la Cámara de Comercio de Santiago, Artikos impulsa una operación más eficiente y transparente, integrando procesos clave desde la compra hasta el pago en un solo ecosistema digital.

Un solo ecosistema para toda la gestión de proveedores

En un entorno de mayores exigencias de eficiencia, control y cumplimiento, la gestión de proveedores se ha vuelto un proceso crítico. Sin embargo, en muchas organizaciones las distintas etapas —desde la evaluación hasta el pago— aún operan de manera fragmentada.

Frente a este desafío, Artikos se ha consolidado como el **SRM (Supplier Relationship Management)** más completo de Chile, integrando en un solo ecosistema la relación entre empresas y proveedores. Fundada por Banco de Chile y BCI, y desde diciembre de 2024 filial de la **Cámara de Comercio de Santiago**, la compañía ha fortalecido su rol dentro del ecosistema empresarial.

Su propuesta: conectar procesos que tradicionalmente operan por separado —compras, licitaciones, contratos, facturación electrónica y control de facturas—, combinando tecnología confiable, soporte especializado y un profundo conocimiento del mercado local para asegurar la continuidad operacional.

“Hoy el desafío no es solo digitalizar procesos, sino conectarlos. Las empresas necesitan una visión completa de sus proveedores”, señala Álvaro González, gerente general de



Artikos. “Extendemos las capacidades del ERP incorporando al proveedor en el flujo completo del negocio. Así, la información fluye sin intervención manual, mejorando la visibilidad y el control”.

Decisiones basadas en datos

Para Artikos, la transformación digital no termina en la automatización, sino en convertir datos en decisiones estratégicas. Al integrar IA y gestión avanzada de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE), las empresas reducen carga operativa y obtienen

visibilidad en tiempo real sobre su gasto y cumplimiento.

“Buscamos que las áreas de finanzas y compras cuenten con información predictiva, para que el SRM sea un verdadero motor de rentabilidad y mitigación de riesgos”, enfatiza González.

Alianzas para un ecosistema más conectado

La compañía ha impulsado alianzas estratégicas que amplían su propuesta. La integración con **RedNegocios**,

también parte de la CCS, conecta los módulos de Abastecimiento Estratégico de Artikos con más de 8.000 proveedores evaluados y precalificados, permitiendo invitar proveedores confiables a procesos de compra o licitación desde la misma plataforma.

A ello se suma la alianza con **Rindegastos**, plataforma líder en rendiciones de gastos en Chile y Latinoamérica, con más de 6.300 empresas y 400.000 usuarios en más de 22 países. Esta integración permite que los gastos rendidos y aprobados se contabilicen directamente en Artikos, incorporando la rendición al flujo de proveedores con trazabilidad completa y reduciendo procesos manuales entre áreas.

“Los principales desafíos no están en procesos individuales, sino en cómo se conectan entre sí. Cuando la información fluye integrada, la operación se vuelve más simple”, señala González.

Una mirada de largo plazo

En un mercado que exige agilidad, la gestión de proveedores ya no es un área de soporte, sino un motor de competitividad. Artikos apunta a construir ese puente entre eficiencia, trazabilidad y transparencia para una operación verdaderamente inteligente.

“Hoy el desafío no es solo digitalizar procesos, sino conectarlos. Las empresas necesitan una visión completa de sus proveedores”.



La alianza con Rindegastos, plataforma líder en rendiciones de gasto en Chile y Latinoamérica, con más de 6.300 empresas y 400.000 usuarios en 22 países, permite que los gastos rendidos y aprobados se contabilicen directamente en Artikos.



La integración con RedNegocios, también parte de la CCS, conecta los módulos de Abastecimiento Estratégico de Artikos con más de 8.000 proveedores evaluados y precalificados.

GASTOS "INVISIBLES": CÓMO GESTIONARLOS PARA RECUPERAR EFICIENCIA Y CONTROL

Aunque involucran montos acotados, las compras de insumos menores, suscripciones y servicios puntuales pueden concentrar un volumen relevante de transacciones en las empresas. Su gestión es clave para mejorar el control y fortalecer la gobernanza.

POR ANDREA CAMPILAY

En un escenario de mayor presión sobre los costos, el llamado gasto "invisible" o *tail spend*, está ganando protagonismo en la agenda de las empresas. Se trata de compras descentralizadas que, si bien son de bajo monto individual, en conjunto pueden representar una fracción relevante del presupuesto de una empresa.

"Las más frecuentes son las compras spot de mantenimiento, servicios profesionales menores, suscripciones de software (SaaS) no centralizadas y suministros de oficina 'de último minuto'", afirma el CEO de Artikos, Álvaro González. Explica que estos siguen "fuera del radar" de las áreas de compra pues "su bajo valor unitario no justifica, bajo procesos tradicionales, el costo administrativo de procesarlos". En este escenario, dado que el esfuerzo de control suele ser más caro que el ahorro potencial, se genera una zona gris de ineficiencia y falta de cumplimiento de políticas.

Desde una mirada de control interno y cumplimiento, este tipo de gasto genera "un punto ciego en la gobernanza corporativa", sostiene la socia líder de auditoría interna de KPMG Chile, Valeria Flaviani. Esto ocurre porque la descentralización, sumada a una baja trazabilidad, "abre la puerta a incumplimientos de políticas internas, contratación de proveedores no evaluados, problemas tributarios

o contractuales, posibilidad de fraude y dificultades para asegurar una adecuada segregación de funciones".

Bajo la mirada del gerente general de Entersoft, Rodrigo Acevedo, estos gastos se han transformado en un punto clave "ya que se trata de un dinero recurrente al que se le deben aplicar acciones eficientes para controlar los flujos de compras". Acota que su peso dentro de las compañías puede ser significativo y dice que, en algunos casos, "su valor pasa a ser un gasto superior al 20% del presupuesto interno". Pero es algo que puede variar según la industria o tamaño de la empresa, sugiere la CPO de Wherex, Sofía Garcés, detallando que el llamado *tail spend* en grandes empresas y empresas manufactureras, por ejemplo, "generalmente no supera el 5% del costo total de insumos y servicios".

Digitalización y control

Para abordar este desafío, las compañías están integrando



estos gastos a sus estrategias de *procurement*. En este proceso, "la digitalización es clave porque cambia el enfoque desde el control *ex post* al control preventivo y basado en datos", plantea Flaviani, y resalta que plataformas de *procurement* digital, gestión de gastos y tarjetas corporativas inteligentes permiten capturar la información desde el origen: quién compra, qué compra, a quién, con qué presupuesto y bajo qué condiciones, con un efecto en la trazabilidad y toma de decisiones.

González apunta que la tendencia es la democratización del acceso al abastecimiento: "Las empresas líderes están implementando plataformas que integran IA para categorizar automáticamente el gasto y dirigir al colaborador hacia proveedores ya convenidos", detalla. No obstante, advierte que, si bien el uso de estas herramientas está creciendo aceleradamente, especialmente en sectores como minería y banca, todavía existe una brecha importante en empresas medianas que siguen operando con flujos manuales o correos electrónicos.

Para Garcés, el primer paso en la gestión de este tipo de gastos es justamente "no perder visibilidad ni trazabilidad sobre estas

categorías, aunque no sean las que generan los grandes ahorros". Por eso plantea la utilidad de avanzar en "automatizar la gestión de solicitudes" y "migrar las compras repetidas a convenios marco y catálogos predefinidos", lo que permite descongestionar el área de compras y enfocarla en lo estratégico.

Ahorros y eficiencia

Los resultados de ordenar este gasto son concretos. "En términos de ahorro directo, vemos reducciones de entre un 10% y un 15% al consolidar volúmenes con proveedores preferentes", afirma González. Pero en su opinión, lo más disruptivo es la eficiencia operativa, donde el tiempo del ciclo de compra se reduce hasta en un 60%.

Flaviani coincide y señala que "es de esperar que las compañías que cuentan con este tipo de herramientas, además de fortalecer su control interno, puedan obtener ahorros del orden de 5% a 15%", principalmente por consolidación de proveedores, eliminación de gastos innecesarios, mejores condiciones de compra y mayor disciplina de gasto. "La principal recomendación es no partir desde la restricción, sino desde la visibilidad", subraya la ejecutiva. Acevedo, por su parte, enfatiza que "los riesgos del gasto invisible no consisten en disminuir el gasto, sino en gastar en forma controlada y eficiente".

HASTA
5%
DEL PRESUPUESTO DE GRANDES EMPRESAS SE DESTINARÍA A GASTOS INVISIBLES, SEGÚN SOFÍA GARCÉS, DE WHEREX.

PUBLIRREPORTAJE

GRUPO SABLE

La alianza que conecta la operación vehicular con la inteligencia de compras en la industria automotriz

Icar y Senegocia, dos empresas del Holding Grupo Sable, integran por primera vez los procesos vehiculares con el abastecimiento corporativo del sector. Con más de 40 años en el mercado y la inteligencia artificial como acelerador, el grupo busca eliminar fricciones históricas y conectar decisiones que hasta ahora operaban de forma separada.

El sector automotriz chileno conoce bien el costo de la fricción operativa: transferencias lentas, trámites presenciales, abastecimiento fragmentado y decisiones de compra sin visibilidad real. Automotoras, distribuidores y empresas de flotas lo han absorbido en silencio por años.

Grupo Sable decidió atacar ese problema no solo desde dos frentes, sino conectándolos.

Icar digitaliza el ciclo de vida del vehículo: transferencias electrónicas con verificación biométrica, informes con historial e infracciones, gestión de homologados, prenda y leasing, todo desde una aplicación alineada

con la normativa chilena.

Senegocia digitaliza el ciclo de abastecimiento: gestión de proveedores, licitaciones, comparación estructurada de ofertas y cierre de procesos de compra con trazabilidad completa.

La sinergia ocurre al integrar ambos mundos. La información generada en la operación vehicular —volumen de transferencias, mantenciones, renovación de flotas— alimenta directamente los procesos de compra, permitiendo decisiones más rápidas, comparables y eficientes.

“La alianza Icar-Senegocia conecta la operación vehicular con la inteligencia de compras, reduciendo fricción y elevando el



Diego Gómez, CEO Grupo Sable; Cristián Astaburuaga, Gerente Comercial Senegocia; Rodrigo Contreras, Gerente Marketplace Senegocia; y Pedro Mangiola, CEO I-CAR.

estándar de cómo opera la industria.”

La inteligencia artificial opera como capa transversal: automatiza flujos entre ambas plataformas, detecta patrones de demanda y anticipa necesidades de abastecimiento a partir del comportamiento operativo.

Esto permite que procesos que antes eran independientes hoy se ejecuten de forma coordinada.

Una empresa de flotas puede cerrar diez transferencias en el tiempo que antes tomaba una, mientras activa automáticamente procesos de licitación para mantención, repuestos o servicios asociados.

Del mismo modo, un distribuidor puede tomar decisiones de compra basadas en datos reales de operación vehicular, y no en estimaciones o información parcial.

Al unir nuestras capacidades, logramos optimizar procesos estructurales en una industria que finalmente accede a los estándares de competitividad del mercado global.

Para Grupo Sable, esta alianza no es solo una integración tecnológica, sino la consolidación de un modelo: conectar procesos críticos de una industria para transformarlos en un sistema coordinado, más eficiente y basado en datos.

HOLDING TECNOLÓGICO + DE 40 AÑOS DE EXPERIENCIA

SABLE

Una alianza entre dos empresas tecnológicas

senegocia | icar

Digitalizamos el **negocio automotriz** de punta a punta

Del trámite vehicular al abastecimiento corporativo con IA.

Un ecosistema para automotoras, flotas y distribuidoras.



Abastecimiento con IA

Portal de compra corporativa, cotizador inteligente y licitaciones con trazabilidad end-to-end.



Gestión vehicular

Transferencias, altas, mantenciones, prendas, leasing, TAG y anticipa stock en una sola plataforma.



Compliance y pago

Enrolamiento, cumplimiento Ley 21.595 y pago a proveedores en un solo flujo.



Escanea y contáctanos
Demo gratuita

Agenda un demo en:

contactos@senegocia.com

Conócenos:

senegocia.com | icar.cl

LOS NUEVOS DESAFÍOS DE CAPITAL HUMANO ANTE LA TRANSFORMACIÓN DEL PROCUREMENT

Los departamentos de compras y abastecimiento están dejando atrás el foco netamente operativo y hoy demandan perfiles analíticos, digitales y estratégicos. Formación interna, reconversión laboral y atracción de profesionales más jóvenes emergen como claves para capturar valor.

POR VALENTINA CÉSPEDES

Los cambios que hoy viven las áreas de *procurement* ya no dependen solo de tecnología y procesos, sino también de talento. A medida que los departamentos asumen un rol estratégico en eficiencia, riesgos y sostenibilidad, las empresas compiten por perfiles capaces de combinar análisis, visión de negocio y capacidades digitales.

La gerente de operaciones de HunTI Consultores, Bertha Venegas, explica que en los perfiles requeridos actualmente se mantiene la base técnica pero crece la necesidad de capacidades analíticas para optimizar inventarios, medir el desempeño de proveedores y tomar decisiones respaldadas en datos e información disponible.

Asimismo, plantea que otro eje es la sostenibilidad, en un escenario donde las áreas de *procurement* están incorporando

áreas como finanzas, operaciones y tecnología. En esa línea, define al nuevo comprador corporativo como "un articulador de valor dentro de la organización, más que un ejecutor de compras".

Para el socio de consultoría en transformación de EY, Pablo Arnuncio, es clave la incorporación de capacidades para gestionar y aplicar inteligencia artificial en tareas como el análisis y visibilidad del gasto, apoyo en negociaciones, elaboración de documentos contractuales, procesamiento de grandes volúmenes de información y gestión de procesos de contratación.

Nuevas oportunidades

"Hay buenos perfiles operativos, pero escasean aquellos que realmente puedan liderar categorías, gestionar riesgos complejos o capturar valor más allá del ahorro", analiza Venegas. Añade que también persiste una brecha digital, ya que muchas compañías avanzan en automatización, pero no siempre cuentan con equipos preparados para aprovechar esas herramientas.

Benavides señala que, para cerrar esta brecha, las empresas están reforzando la formación interna, reconvirtiendo equipos hacia perfiles más analíticos y estratégicos y atrayendo talento desde áreas como data, tecnología o consultoría.

También hay avances en modelos más integrados con otras gerencias, dice Arnuncio, y comenta que a futuro será clave impulsar planes de capacitación y desarrollo de carrera orientados al *upskilling* y *reskilling* de los perfiles más versátiles dentro de las compañías. Fortalecer vínculos con universidades para atraer nuevos talentos y comunicar el nuevo rol de *procurement* dentro de las organizaciones es, a su juicio, otra de las prioridades.

Para Venegas, un factor relevante es avanzar en cultura interna y liderazgo junto con una mayor apertura a incorporar talento diverso y perfiles jóvenes con alto potencial.

El socio de consultoría en transformación de EY, Pablo Arnuncio, dice que es clave la incorporación de capacidades para gestionar y aplicar IA en tareas como análisis y visibilidad del gasto, apoyo en negociaciones o elaboración de documentos contractuales.

Fernando Benavides, quien sostiene que las organizaciones ya no buscan solo eficiencia, sino profesionales capaces de entender el impacto financiero de sus decisiones, gestionar riesgos y coordinarse minuciosamente con

PUBLIRREPORTAJE



Inteligencia artificial en Supply: cuando resuelve y deja de ser hype

En abastecimiento, esto se traduce en menos quiebres y sobrestock, mejor uso del capital de trabajo y procesos más ágiles. En OpticksAI lo hemos visto en distintas industrias, donde la IA ya empieza a traducirse en impacto operativo real: menor capital de trabajo y mejor nivel de servicio a través de una compra óptima.

Mantener el nivel de servicio mientras se reduce el capital de trabajo, es uno de los mayores desafíos para cualquier empresa. Conseguirlo, requiere de la coordinación de múltiples procesos y personas en tiempo real, algo que en OpticksAI hemos conseguido gracias a nuestra tecnología. Hoy, gestionamos +300 MMUSD en inventarios donde nuestros clientes consiguen resultados de un -12% en capital de trabajo el primer año sin perder su nivel de servicio.

OpticksAI no se sumó a la IA por el hype. Construimos una plataforma para orquestar todo el proceso de compra de inventario. Depura y enriquece datos maestros, planifica demanda y compra, identifica potenciales quiebres y excesos de stock, llegando a poder tener un proceso de compra 100% agenticado.



Este enfoque es adaptable a distintos contextos operativos, pero mantiene un objetivo común: nuestra plataforma automatiza el proceso desde la identificación de la demanda, hasta la generación de la orden de compra a los proveedores, considerando todas las políticas de inventario, compra y variables externas que afectan al negocio.

De acuerdo al contexto global, el desafío ahora y más que nunca, es acelerar la adopción de la tecnología y avanzar en modelos de planificación óptimos capaces de responder al contexto cambiante geopolítico actual desde la experimentación hacia una implementación que capture valor de forma sostenida. En esa transición, experiencias como las desarrolladas por OpticksAI muestran que la IA ya puede consolidarse como una capa efectiva de inteligencia operativa en la gestión de inventarios y abastecimiento.



XINERGY

GEP® INTELLIGENCE
DRIVES
INNOVATION

Procurement Agéntico: la apuesta de Xinergy & GEP por una gestión de compras orquestada

Más visibilidad, mayor captura de eficiencias y mejores decisiones para las empresas de la región.

La conversación en abastecimiento ya no debería centrarse en si la inteligencia artificial llegará, sino en qué empresas serán capaces de convertirla en una ventaja competitiva real e integrarla al negocio.

En un entorno de presión constante sobre costos, capital de trabajo y rentabilidad, abastecimiento y cadena de suministro dejaron de ser funciones meramente operativas. Hoy impactan directamente en ahorros, control del gasto, productividad, continuidad operacional, compliance y, en última instancia, en el EBITDA.

El desafío es conocido: muchas organizaciones aún operan entre mails, planillas, contratos y aprobaciones manuales, con sistemas que no se integran. El resultado es baja visibilidad, procesos lentos y pérdida de eficiencias en el tiempo. Si la automatización permitió ganar orden y productividad, la IA abre una etapa distinta en la toma de decisiones: una en la que procurement no sólo ejecuta mejor, anticipa más y captura mayor valor para el negocio liberando capacidad operativa, convirtiendo a compras en un motor estratégico de competitividad y crecimiento sostenible.

¿Por qué hoy se habla de “orquestación” y no solo de “automatización” en abastecimiento?

Durante años, la tecnología en abastecimiento fue sinónimo de automatización: digitalizar tareas y acelerar aprobaciones. Pero eso dejaba intacto el problema de fondo: datos dispersos y sistemas que no se hablan. La orquestación cambia el paradigma: coordina con IA y Agentes especializados todo el proceso source-to-pay, conectando datos, proveedores, contratos y órdenes en un flujo continuo. La automatización ejecuta; la orquestación decide, anticipa y prioriza. Así, compras se convierte en una función estratégica, predictiva y generadora de valor ayudando a tomar decisiones estratégicas de alto valor:



Roberto Uauy - CEO

Si la gestión depende de revisión manual, el problema no es el volumen: es el modelo. Hoy, buena parte del trabajo manual puede apoyarse en agentes de IA especializados dentro de una plataforma. Esto no solo permite identificar patrones, detectar excepciones o priorizar alertas: también potencia capacidades sensibles como sourcing, análisis de ofertas y negociación con proveedores —generando should-costs, analizando respuestas, identificando brechas y acelerando RFQs—.

Para compras, eso significa negociar con más información, velocidad y leverage. Para finanzas, mejor control presupuestario, menor fuga de valor y mayor seguimiento del gasto. Para el cliente interno, una experiencia más ágil y, a futuro, mayor autonomía: compras evoluciona hacia un modelo self-service.

La IA también descarga al equipo de tareas repetitivas —búsqueda de información, seguimiento de órdenes, análisis de contratos, gestión de proveedores, monitoreo de cumplimiento—, liberando tiempo para lo verdaderamente estratégico: negociación, productividad e impacto en el negocio.

Xinergy & GEP: ejecución, experiencia y tecnología world-class

En este escenario, Xinergy es el partner regional para compañías que buscan capturar eficiencias reales y sostenibles en procurement y supply chain, combinando experiencia, ejecución y tecnología bajo su concepto **Fitness for Business**, en donde Strategic Sourcing, BPO y Consulting, acompaña a sus clientes hasta la implementación y captura efectiva de resultados.

Su enfoque en la ejecución, junto con un modelo en el que comparte riesgos y eficiencias con sus clientes, lo distingue. Además, cuenta con un equipo de alto nivel: a través de su partnership estratégico con GEP, referente global en software y servicios de procurement y supply chain, Xinergy acerca a la región una solución world-class, madura y probada, habilitada por su experiencia y liderazgo en herramientas de AI.

En un mercado saturado de promesas ambiciosas, pero con pocas capacidades comprobadas, la discusión ya no puede girar en torno al hype. Tiene que enfocarse en soluciones world-class, disponibles hoy —no en un roadmap—, con IA real y aplicada, capaces de fortalecer a los equipos y generar valor tangible desde el primer día.

Esto es Fitness for Business.

Conozca cómo Xinergy y GEP están transformando procurement y supply chain en la región.

NUESTROS AGENTES



ABASTECIMIENTO

Agente de abastecimiento estratégico
-80% en reducción de tiempo

AGENTE DE NEGOCIACIÓN
80% menos esfuerzo



CONTRATOS

Agente de redacción de contratos
50% más rápido en la creación de contratos

Agente de Revisión de Contratos
80% ciclos de ejecución más rápidos



INTELIGENCIA DE GASTO

Agente de Inteligencia de Gasto
100% de visibilidad con análisis instantáneos



ICM (Intelligent Category Management)

Agente should cost
-6% de ahorro de costos

Agente de inteligencia de mercado
-80% investigación más eficiente



GESTIÓN DE PROVEEDORES Y RIESGOS

Agente de incorporación de Proveedores
70% incorporación más rápida

Agente de Riesgos de Proveedores
100% cumplimiento de proveedores



PROCURE-TO-PAY

Agente de Detección de Anomalías en facturas
30% de mejora en la eficiencia de revisión de cuentas por pagar

Agente de Precios de Ítems
60% decisiones más rápidas

Escanee el QR y conversemos



ESTRATEGIAS DE COBRANZA: EMPRESAS SE AJUSTAN PARA SOSTENER EL FLUJO DE CAJA

En un escenario económico más exigente, marcado por un deterioro en los indicadores de pago, las empresas en Chile están ajustando sus estrategias de cobranza para evitar presiones sobre su liquidez. Los indicadores del sistema financiero muestran una tendencia al alza: durante 2025, la morosidad de más de 90 días aumentó siete puntos base, alcanzando un 2,45% de la cartera total y acumulando tres años consecutivos de incrementos, según datos de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Cifras de Equifax Chile indican que en marzo de 2026 se registraron 248 mil empresas morosas, un 8% más que el año anterior, lo que equivale a cerca de 18 mil nuevos negocios en esta condición. La deuda morosa total alcanza las UF 26 millones, con 4,9 millones de documentos vencidos, de los cuales un 56% presenta atrasos superiores a 24 meses. Los mayores niveles de

Con mayor presión en pymes y sectores como transporte y servicios, las organizaciones están reforzando sus procesos de cobranza y flexibilizando condiciones para resguardar su liquidez.

POR ANAÍ PERSSON

riesgo se concentran en sectores como transporte y almacenamiento (21%) y alojamiento y servicios de comida (20%). Por tamaño, el mayor aumento se observa en las pequeñas empresas, donde un 25% está en condición de morosidad.

Este escenario tiene efectos directos en la operación. "Son las empresas de menor tamaño las que tienen mayor necesidad de

financiamiento para poder abordar sus compromisos financieros y mantener su flujo de caja", señala el director de productos, data & analytics de Equifax Chile, Alejandro Rivera, y agrega que en ese escenario, "alternativas como el factoring toman fuerza, donde el análisis de riesgo se torna un elemento fundamental".

"Las compañías están utilizando

múltiples estrategias y cada vez más sofisticadas para incrementar sus tasas de recuperación y disminuir la morosidad", señala el vicepresidente ejecutivo de Recsa, Nicolás Agosin, añadiendo que los modelos predictivos o *scoring* pueden segmentar las carteras por múltiples variables, con el fin de identificar segmentos de mayor probabilidad de contacto y pago. A esto se suma una gestión más temprana de la mora y el uso de distintos canales de contacto, "enfocados sobre todo en las moras más tempranas,

donde se requiere una gestión de acompañamiento menos invasiva".

Otro ajuste relevante es la flexibilización de las condiciones de pago. "Vemos mayor apertura a convenios de pago, renegociaciones, descuentos de intereses y cargos e incluso quitas de capital", afirma Agosin. Además, observa un mayor recurso a la externalización de la cobranza, "con el fin de liberar recursos internos y apalancarse en la especialización y experiencia de estas empresas para lograr mayor productividad".

PUBLIRREPORTAJE

COBRANZA CORPORATIVA · 40 AÑOS DE LIDERAZGO EN LATINOAMÉRICA

La empresa que convierte la cobranza en liquidez estratégica para las grandes organizaciones

Con cuatro décadas de trayectoria, presencia en 15 países y más de 180 millones de gestiones mensuales, la compañía chilena lidera la recuperación de activos para bancos, telcos y retailers con tecnología propia e inteligencia artificial. Hoy suma la certificación ISO 27001 como sello de confianza para sus clientes.

En un contexto donde la liquidez es sinónimo de competitividad, las grandes empresas no pueden permitirse que su flujo de caja quede capturado en carteras morosas. RECSA, fundada en Chile en 1985, lleva cuatro décadas perfeccionando una respuesta a ese desafío: la gestión integral de cobranza como herramienta de recuperación de activos, no solo como proceso administrativo.

Con operaciones desde Chile hasta México y más de 2.000 colaboradores distribuidos estratégicamente en 15 países, RECSA es hoy la red más grande de BPO y

contact center de Latinoamérica especializada en cobranza. Más de 100 compañías del sector financiero, telecomunicaciones, retail y seguros confían en su modelo.

"A lo largo de estas cuatro décadas, hemos basado nuestro crecimiento en principios fundamentales: atención a las necesidades del cliente y desarrollo de equipos talentosos, implementando constantemente avances tecnológicos que nos han convertido en pioneros en flexibilidad, calidad de servicio e innovación", afirma Nicolás Agosin, Vicepresidente Ejecutivo de RECSA.

El diferenciador tecnológico de RECSA



recca
Gestión de Confianza

Nicolás Agosin,
Vicepresidente
Ejecutivo de RECSA.

es concreto: un CRM propio desarrollado internamente, modelos de inteligencia artificial predictiva, voicebots, canales digitales omnicanales, Business Intelligence y georreferenciación. Todo integrado en una matriz operativa de contact center distribuida por todo Latinoamérica que permite aplicar las mejores prácticas de un país en otro, generando flexibilidad, menores costos y elevando la contactabilidad y efectividad de cada campaña.

En 2025, la empresa alcanzó un nuevo hito: la obtención de la certificación ISO/IEC 27001 en Seguridad de la Información. "La confianza

no se declara. Se demuestra. Esta certificación válida que operamos bajo estándares internacionales para resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de nuestros clientes", subraya Agosin.

Para las organizaciones que externalizan su cobranza, RECSA representa hoy la combinación más sólida del mercado: experiencia regional comprobada, tecnología de vanguardia y respaldo de seguridad con estándares internacionales.

www.recca.com | conecta@recca.com

INTELIGENCIA APLICADA AL NEGOCIO:

De los datos a los resultados: cómo la analítica y la IA están transformando la gestión de cobranza

En un entorno donde la eficiencia financiera es clave, Equifax Chile redefine este proceso con un enfoque integral de cobranzas que convierten esta gestión en una verdadera palanca estratégica para el negocio. Todo, en base a una cobertura única: 6 de cada 10 empresas morosas en Chile sólo aparecen en DICOM.

Hoy las empresas enfrentan mayores niveles de incertidumbre económica y presión sobre la liquidez. Según datos de Equifax Chile —líder global en tecnología, big data y analytics, y operador de DICOM—, a marzo de este año hay 248 mil negocios con morosidad. En total, son 4.9 millones de documentos vencidos, donde el 56% tiene una caducidad mayor a 24 meses, el 23% tiene entre 12 y 24 meses de atraso y solo el 5% menos de 3 meses.

Frente a este escenario, la gestión de cobranza ha dejado de ser un proceso operativo para convertirse en una herramienta estratégica dentro de las organizaciones. En este contexto, Equifax Chile, está impulsando una transformación en la operatividad tradicional de la cobranza de las empresas.

Se trata de un enfoque que permite un conocimiento más profundo de la cartera, a través de capacidades de perfilamiento avanzado, Equifax Chile incorpora capacidades analíticas especializadas en base a datos diferenciales, facilitando una gestión más precisa del riesgo. La integración de múltiples fuentes de información entrega, además, una visión más completa del comportamiento financiero de personas y empresas, fortaleciendo la toma de decisiones.

“Utilizar Inteligencia Artificial para cobrar más rápido se basa no solo en la anticipación (predecir la probabilidad de pago), sino también en aplicar modelos analíticos avanzados para una óptima evaluación de crédito. Por su parte, también es clave la priorización de acciones (enfocar esfuerzos en esos casos), transformando la gestión de cobranza de un proceso reactivo a uno proactivo”, señala Alejandro Rivera, Director de Product, Data & Analytics de Equifax Chile.

Sin embargo, el impacto no depende solo del análisis, sino también de una ejecución efectiva. En este punto, las estrategias de contacto multicanal han cobrado protagonismo. El uso de inteligencia artificial permite definir el canal más adecuado para cada segmento, desde mensajería directa hasta comunicaciones formales, optimizando la interacción y aumentando la probabilidad de recupero.

Plataformas de gestión adaptables

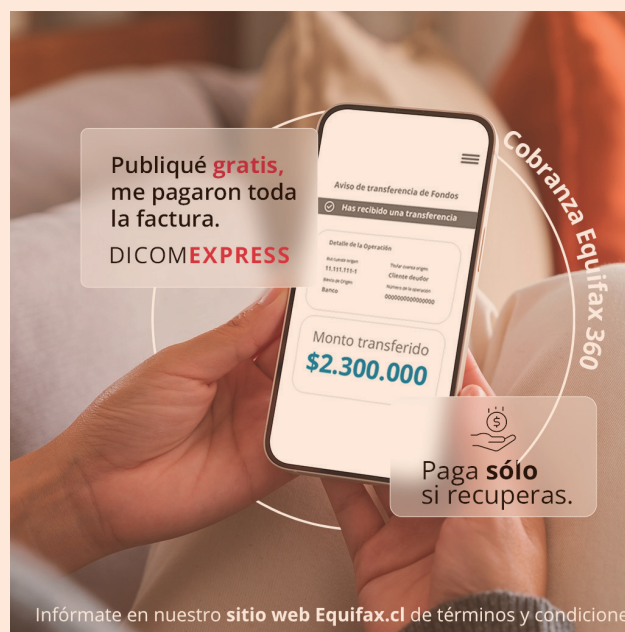
Existen clientes que, al aplicar el modelo completo de normalización, segmentación e inteligencia analítica, aplicado a acciones de cobranza, han logrado aumentar en hasta 45% su tasa de recuperación, especialmente en moras tempranas.

A lo anterior se suma la importancia de utilizar plataformas de gestión adaptables según



Alejandro Rivera, Director de Product, Data & Analytics de Equifax Chile.

Equifax Chile incorpora capacidades analíticas especializadas en base a datos diferenciales, facilitando una gestión más precisa del riesgo



Infórmate en nuestro sitio web Equifax.cl de términos y condiciones

distintos niveles de complejidad y madurez del negocio. Equifax Chile cuenta con soluciones basadas en DICOMM, como DICOM Express, que permite resolver cobros puntuales de manera ágil para Pymes y emprendedores, así como Mora Control, que responde a necesidades recurrentes bajo un modelo estructurado. Para operaciones de mayor escala o con múltiples agentes, Cyberbox incorpora capacidades avanzadas de gestión

las empresas, sino también más accesible y transparente para los clientes.

Todo este modelo se apoya en la expertise global analítica de Equifax Chile de la mano de la inteligencia artificial, que permite no solo optimizar la gestión de deuda existente, sino también anticipar riesgos de incumplimiento. Así, las organizaciones pueden avanzar hacia una cobranza más proactiva, reduciendo la exposición a la mora.

de agentes, segmentación de carteras, automatización de acciones y trazabilidad.

A este ecosistema se integra Chao Deudas, como una nueva alternativa para las personas. Se trata de una plataforma gratuita de autogestión que permite a los usuarios acceder directamente a atractivas alternativas de regularización, facilitando el pago y mejorando la experiencia del usuario. De esta forma, la cobranza no solo se vuelve más eficiente para

LAS HERRAMIENTAS QUE IMPULSAN LA MODERNIZACIÓN DE LA COBRANZA

Las tecnologías han dejado de ser solo un apoyo operativo para convertirse en un habilitador clave de procesos más eficiente, escalables y centrados en el cliente.

Las tecnologías se han convertido en un factor estratégico para las áreas de cobranza, no solo por su capacidad de mejorar la recuperación financiera, sino también por transformar la experiencia del cliente y optimizar costos operativos. Diversos estudios señalan que el uso de herramientas de vanguardia permite segmentar mejor a los deudores, personalizar estrategias de contacto y priorizar acciones con mayor probabilidad de éxito. Asimismo, la incorporación de modelos predictivos facilita anticiparse al riesgo de mora y diseñar acciones preventivas antes del atraso efectivo.

La gerenta general de la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI), Luz María García, destaca en primer lugar el rol de la IA y de la analítica avanzada de datos por su capacidad de segmentar mejor, predecir com-

portamientos de pago, priorizar carteras y personalizar la gestión según riesgo, canal y momento de contacto. En segundo término, resalta la automatización de procesos y la orquestación de plataformas digitales integradas, que en cobranza se traducen en motores de *workflow*, integraciones entre CRM, ERP, medios de pago y canales de contacto, además de autoservicio digital.

A ello suma una tercera dimensión: identidad digital, certificación electrónica y ciberseguridad aplicada a datos sensibles. "En la práctica, una cobranza digital más madura exige autenticar correctamente al usuario, resguardar información personal y dar trazabilidad a compromisos, pagos, convenios y documentos", dice García.

El director de productos, data & analytics de Equifax Chile, Alejandro Rivera, coincide con la relevancia de estas capacidades, pero añade que también se

traducen en plataformas específicas de cobranza desarrolladas para responder con mayor eficiencia y confianza a los desafíos empresariales.

En ese punto da varios ejemplos, a partir de herramientas que han impulsado desde Equifax: "Dicom Express permite gestionar cobros puntuales de manera ágil; Mora Control está orientado a procesos más recurrentes y estructurados. Para operaciones de mayor escala, Cyberbox incorpora automatización, trazabilidad y gestión multicanal, integrando distintas etapas del proceso de cobranza en un solo sistema".

A ello suma el avance de estrategias omnicanal, habilitadas por inteligencia artificial, que determinan el canal más efectivo para contactar a cada deudor, mejorando la interacción y aumentando la probabilidad de pago.

"Estas herramientas están teniendo un impacto directo y significativo tanto en la recuperación de deuda como en la estabilidad del flujo de caja de las empresas. Permiten aumentar la recuperación de deuda, ya que la analítica avanzada y la inteligencia artificial priorizan a los deudores con mayor probabilidad de pago y definen estrategias

La IA y la analítica permiten mejorar la calidad de la decisión, reducir costos de gestión y concentrar recursos donde realmente hay probabilidad de recuperación, plantea Luz María García, gerenta general de la ACTI.

de contacto más efectivas", expresa Rivera.

Menos fricción y mejores decisiones

La directora de la Escuela de Administración y Gestión Empresarial de AIEP, Lorena Baus, asegura que el principal beneficio de utilizar estas herramientas es el aumento en las tasas de recuperación, al focalizar los esfuerzos donde existe mayor probabilidad de pago, junto con una mejora en la experiencia del cliente, lo que reduce la fricción y promueve una cobranza más

personalizada y menos invasiva. "Adicionalmente, permiten disminuir costos, errores operativos y riesgos de incumplimiento normativo, gracias a una mayor trazabilidad de las gestiones. En este contexto, la tecnología se transforma en una herramienta clave para equilibrar eficiencia financiera, sostenibilidad del negocio y responsabilidad con las personas", comenta.

Coincide con ello García, y agrega que cada tecnología contribuye en distintos ámbitos del negocio: mientras la IA y la analítica permiten mejorar la calidad de la decisión, reducir costos de gestión y concentrar recursos donde realmente hay probabilidad de recuperación, la automatización y las plataformas integradas entregan escala, consistencia y velocidad.

A su vez, la identidad digital, certificación electrónica y ciberseguridad ayudan a autenticar correctamente, reducir fraude, respaldar documentalmente interacciones y alinear la operación con un entorno regulatorio más exigente, advierte, marcado por la Ley Marco de Ciberseguridad y la nueva Ley de Protección de Datos Personales.

EMPRESAS SE ENFRENTAN AL DESAFÍO DE COBRAR DEUDAS SIN DAÑAR LA RELACIÓN CON SUS CLIENTES

Con mayor uso de datos, IA y estrategias omnicanal, las compañías están redefiniendo sus procesos de cobranza para hacerlos más eficientes, personalizados y alineados con un cliente más informado y exigente.

POR FRANCISCA ORELLANA

Lograr procesos de cobranza cada vez más efectivos, pero sin deteriorar la relación con los clientes es uno de los desafíos cada vez más importantes en las empresas, lo que las ha llevado a rediseñar sus estrategias para lograr más eficiencia y mayor cuidado en la forma en que lo hacen.

“El cambio de fondo es que la eficiencia ya no se mide solo por recuperación, sino también por la capacidad de sostener confianza, trazabilidad y una relación comercial viable en el tiempo”, destaca la gerenta general de la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI), Luz María García. Indica que este cambio ha sido necesario porque, en una economía cada vez más digitalizada, la relación con el cliente se vuelve un activo estratégico: “Si la cobranza se percibe como invasiva, descoordinada o poco transparente, el daño excede el pago puntual: se deteriora la confianza, aumenta el riesgo reputacional y se debilita la fidelización”.

El vicepresidente ejecutivo de Recsa, Nicolás Agosin, comenta que en el contexto actual, con un cliente “ultra empoderado”, con acceso completo a la información, alta competencia y un escenario normativo cada vez más proteccionista, esta relación “se ha convertido en la prioridad de la gestión de

→ CONTINUA PÁG. 16

PUBLIRREPORTAJE

colektia

Colektia: ocho años convirtiendo la experiencia real en cobranza en la infraestructura de IA más robusta de Latinoamérica

En un mercado donde los perfiles de LinkedIn de los equipos de cobranza están inundados de soluciones de Agentes AI que lograrán el 100% de recupero en cuestión de días, Colektia lleva una ventaja que no se construye en meses: ocho años de experiencia operando en la industria, habiendo sido agencia de cobro, habiendo comprado y gestionado portafolio propio, y habiendo aprendido lo que ningún modelo de lenguaje puede aprender solo.

“La diferencia entre vender tecnología de cobranza y construirla desde la operación es enorme”, señala Gabriel Monroy, CEO y cofundador de Colektia. “Nosotros llegamos a cada caso de uso con un profundo conocimiento y experiencia ejecutando tecnología en cobranza, desde nuestro propio portafolio hasta los más de 12 países donde operamos con clientes hoy. Eso cambia completamente la calidad de lo que entregamos.”

Hoy Colektia opera en 12 países de Latinoamérica



Gabriel y Oswaldo Monroy, co-founders, CEO y COO, respectivamente.

y desde 2026 también en España, consolidándose como la primera infraestructura de cobranza AI de la región. Su propuesta no es solo automatizar llamadas o mensajes, sino gestionar de forma inteligente cada tramo de la mora — temprana y castigada — con casos de uso específicos para cada uno, orquestados por una IA que decide

canal, tono, momento y estrategia según el comportamiento de cada deudor.

Los resultados con clientes de la industria financiera en Chile y Latam son contundentes: reducción del 30% en costos operativos, mejora de hasta 28% en recuperación de mora temprana, y en mora castigada, 1 de cada 4 pagos generados sin ningún involucramiento humano.”

Lo que diferencia a Colektia en un ecosistema cada vez más competitivo no es solo la tecnología, sino la profundidad de comprensión del negocio de cobranza. Mientras nuevos entrantes construyen sobre datos públicos y APIs, Colektia construyó su inteligencia sobre años de operación real, iteración propia y resultados medibles en carteras reales.

“Llevamos ocho años entendiendo el comportamiento del deudor desde adentro — con nuestra infraestructura dándole servicio a nuestra solución de compra de cartera y de agencia. Eso nos permite desarrollar casos de uso en cada tramo de mora con una precisión que no se logra solamente

con tecnología. Nuestra IA no solo ejecuta, ha evolucionado con operación real en estos 8 años”, señala Gabriel Monroy, CEO y cofundador, Colektia.

Opinión de cliente de la industria financiera en Chile

Ante la pregunta: ¿Cómo ha sido tu experiencia implementando la infraestructura de AI de Colektia?

“Implementar la infraestructura de Colektia nos permitió transformar nuestra operación de cobranza de una manera que no esperábamos lograr tan rápido. Estábamos convencidos de lo relevante de implementar IA en cobranza. En pocas semanas vimos la capacidad de disminuir nuestros costos operativos y una mejora real en la recuperación de mora temprana. Ahora el siguiente reto es cómo continuamos escalando donde realmente hace sentido la IA” - Gerente de cobranza, Cliente Industria Financiera en Chile | 2026.

MÉTRICAS DE IMPACTO — INDUSTRIA FINANCIERA, CHILE

30%

reducción en costos operativos

28%

mejora en recupero de mora temprana

1 de 4

pagos en mora castigada sin agente humano

→ VIENE DE PÁG. 15

cobranza, donde la tasa de pérdida de clientes tiene un rol tan importante como la tasa de recuperación de la deuda”.

Agosin advierte que hoy, el hostigamiento, la falta de transparencia en la información entregada, la vulneración de la privacidad y la falta de conocimiento del cliente y de cada caso generan una gestión incómoda y muchas veces poco efectiva, que termina ocasionando un daño en la relación de la empresa con el cliente.

Nuevas estrategias

Por lo mismo, las organizaciones han rediseñado su forma de acción y se están adaptando a una nueva forma de gestión. La cobranza está dejando de ser una gestión masiva, rígida y homogénea para evolucionar hacia modelos más digitales, segmentados y centrados en la experiencia, dice García.

“Las empresas están combinando analítica, inteligencia artificial, gobernanza de datos y plataformas integradas para definir mejor a quién contactar, en qué momento, por qué canal y con qué mensaje. El cambio de fondo es que la eficiencia ya no se mide solo por recuperación, sino también por la capacidad de sostener confianza, trazabilidad y una relación comercial viable en el tiempo”, destaca. Coincide el director de KPMG



La cobranza está dejando de ser una gestión masiva, rígida y homogénea para evolucionar hacia modelos más digitales, segmentados y centrados en la experiencia.

Law de KPMG Chile, Edmundo Varas: “Existe mayor intervención de procesos automatizados o que impliquen la utilización de tecnologías para efectos de evaluación del cliente antes de la contratación, durante la prestación del servicio

o provisión de bienes para así gestionar la emisión de documentos tributarios, cobranza y situaciones de no pago por clientes”.

Además, dice que las áreas de cobranza se están relacionando cada vez más con las áreas comerciales, buscando entender “la sensibilidad del cliente para realizar una gestión efectiva y fluida de cobranza”.

Para el director de productos, data & analytics de Equifax Chile, Alejandro Rivera, se ha fortalecido el uso de estrategias omnicanal, las cuales facilitan una comunicación más fluida y personalizada. Dice que otro cambio relevante

es la incorporación de alternativas más flexibles de pago, junto con herramientas de autogestión, “que permiten a los clientes regularizar su situación de forma simple y transparente”.

Agosin agrega que ya existe una identificación de canal de preferencia del cliente: “Hoy ellos quieren comunicarse por los canales y a los tiempos que le acomodan”. También observa una mayor preocupación por el estricto cumplimiento de la normativa de protección al cliente y confidencialidad de datos, además de uso de herramientas de medición de la calidad de la atención al cliente, como encuestas de

satisfacción de clientes, auditorías de calidad de las comunicaciones y speech analytics.

Evitar excesos

Rivera considera que la industria tiene desafíos importantes como evitar el exceso de automatización o el exceso de contactos, lo que puede generar rechazos si no existe una lógica clara de segmentación y frecuencia, advierte.

También es una necesidad asegurar que la experiencia digital sea simple, clara y realmente útil para el cliente, “porque de lo contrario, la tecnología pierde efectividad”.

Coincide García: “Digitalizar no basta. Si la automatización se usa sin diseño adecuado, puede generar saturación, impersonalidad o errores de contacto; y si no existe una base sólida de seguridad, gobernanza y autenticación, también puede aumentar riesgos de fraude, filtración o mal uso de datos”.

Por lo mismo, considera que la evolución de la cobranza digital tiene que ir acompañada de ciberseguridad, protección de datos personales, trazabilidad y criterios claros de confianza digital: “Ese equilibrio entre eficiencia, seguridad y experiencia será cada vez más determinante para que la tecnología mejore la cobranza sin deteriorar la relación con los clientes”.

PUBLIRREPORTAJE

SERVICIO DE COBRANZA B2B · ÓPERA BY SENA

Ópera: el equipo de cobranza que tu empresa no tiene operando por ti

Para empresas B2B donde quienes venden y entregan no tienen tiempo de cobrar, Sena lanza un servicio gestionado que analiza la cartera, ejecuta la cobranza con tecnología y equipo humano, e informa en tiempo real.

Las empresas B2B en Chile enfrentan una paradoja silenciosa: tienen clientes que pueden pagar, facturas emitidas y, aun así, la cartera se acumula. El problema rara vez es que el cliente no quiera pagar. Es que nadie dentro de la empresa tiene el tiempo ni el proceso para cobrarle.

Ocurre en consultoras, firmas de ciberseguridad, agencias y empresas de TI donde los fundadores venden y entregan con equipos reducidos. También en distribuidoras, importadoras y compañías con fuerza de venta en terreno, donde los vendedores colocan producto y construyen relación, no persiguen pagos. El resultado es el mismo: capital atrapado, flujo de caja tenso y la



Jazmín Jorquera, CEO de Sena.

sensación de que cobrar bien es incompatible con no perder al cliente.

Ópera, el servicio de cobranza de Sena, se hace cargo de ese problema de principio a fin.

Un servicio, no una plataforma

Ópera no es un software que la empresa deba operar. Es un servicio gestionado en cuatro etapas: análisis de cartera cliente por cliente; diseño de estrategia multicanal (WhatsApp, email, llamadas, SMS) con tono ajustado a cada tipo de deudor; implementación sobre la plataforma de Sena, apoyada en agentes de IA y especialistas humanos; y monitoreo en tiempo real mediante un panel donde el dueño del negocio ve cada factura, gestión y pago sin tener que intervenir.

“Hay un patrón que se repite en empresas muy distintas: la cobranza queda huérfana porque quienes están en el front line no pueden ni deben dedicarse a cobrar”, explica Jazmín Jorquera, CEO de Sena. “Ópera es el equipo que se encarga de eso por ellos. No necesitan una mejor herramienta

para cobrar: necesitan que alguien se encargue”.

Respaldo de 40 años

Sena opera con el respaldo de Recsa, compañía con más de cuatro décadas en gestión de cobranza, presencia en 15 países de Latinoamérica y 146 millones de gestiones mensuales. Esa infraestructura habilita a Ópera a cobrar con estándar corporativo, sin la complejidad ni los costos asociados.

El servicio está diseñado para empresas B2B con cartera activa donde la cobranza no tiene un dueño operativo claro. El análisis inicial de cartera es gratuito.

www.opera.somossena.com · hola@somossena.com



sena
El arte de cobrar bien