



Juan José Almela intervino durante la apertura del foro.

## Elevar la experiencia de los clientes

### MURCIA

**L.M.** Para Alexandre Bento, director general de Infraestructuras de Lenovo Iberia, no se puede huir de la transformación digital y la adopción de la inteligencia artificial, dos aspectos que debe apoyar el gobierno del dato, teniendo esta información organizada, con los procesos bien marcados, definiendo roles y quién accede a estas fuentes, con una trazabilidad en todo el proceso. «Debemos tener las cosas claras y

procesar los datos con sentido común y propósito y contar quienes te ayuden en esto», compartía ayer a los asistentes del foro Nexo 4.0.

Lo que quiso transmitir es que todo lo que se ejecute debe estar dirigido a «elevar la experiencia del cliente», haciendo de la tecnología un medio y no solo un fin. Los más de 50 años de historia de Lenovo, 20 de ellos presentes a nivel global, muestran cómo los datos pueden impulsar la actividad em-

presarial, porque «todo lo que hacemos con los datos va a condicionar la forma en que nos comunicamos interna y externamente, y eso crea cultura en la organización».

Los ejes de actuación en las organizaciones, detalló, parten de gestionar los datos, tener un modelo organizativo y operativo y una infraestructura tecnológica, apostando por la calidad de ese dato. Esto viene motivado a que «la IA necesita una base de datos bien estructurada para sacar el máximo partido». Bento también alentó a las empresas a tener en cuenta la legalidad y normativa en todo el proceso para que el resultado esté validado para operar y lanzarse en todos los mercados.



Alexandre Bento, durante su ponencia

## Estrategia regional para el gobierno del dato

La jefa de Servicio de Informática y Comunicación de la Región de Murcia, Paqui Carillo, indicó, durante Nexo 4.0, la intención de realizar una estrategia regional del gobierno del dato, «un documento que diga los objetivos a tener en cuenta, cómo mejorar estos datos y unas métricas que nos digan qué estamos haciendo». Lo definió como un pilar sobre el que se tienen que apoyar e involucrar las personas para conseguir el objetivo, sumado a la necesidad de introducir la cultura del dato en la organización de manera transversal, con una oficina que vaya más allá de un departamento de IT. A la hora de facilitar la vida de los ciudadanos, también habló de la importancia del gobierno del dato en la relación de los usuarios con la Administración, con la ciberseguridad como valor principal. «La Administración siempre está preocupada por la ética y por cómo ejecutar las acciones, trabajando día a día para que la Región de Murcia no solo esté conectada, sino integrada con redes reales de conocimiento y operaciones compartidas», añadió Juan José Almela. Adelantó un proyecto pionero de diplomacia digital que están realizando junto a Naciones Unidas, en el que van a tomar peso las empresas de la Región, que verá la luz en los próximos meses y que permitirá «converger entre lo público y lo privado y trabajar de forma más ágil, pero siempre con veracidad», matizó.

tillas. «La empresa que no haga una correcta integración de la IA ni empiece a gestionar los datos, va a cerrar», aseguró.

Lloret considera que hay una «preocupación global» con la introducción de la IA porque no hay «una transformación digital correcta», lo que también pone sobre la mesa los problemas de ciberseguridad. «Hemos entrado en una vorágine de agentes activos interactuando con datos de la empresa, cuando estos no están bien estructurados en nuestras propias entidades», señaló. Criticó la falta de planes de seguridad específicos para el acceso a estos datos desde móviles o tabletas, incluyendo el acceso en remoto, lo que se podrían traducir en hackeos. Además, tampoco hay un control del uso de herramientas de IA en las empresas, señaló, lo que

implica que muchas de ellas son gratuitas y hacen que se abra el acceso a los datos internos «de forma peligrosa». Para esto, indicó la importancia de gestionar vulnerabilidades en tiempo real, saber la privacidad de cada empresa y fortalecerla, haciendo una correcta gestión de los datos.

### Vencer la resistencia al cambio

Todo esto pone sobre la mesa otro reto: la brecha digital, que ha pasado de registrarse en personas que no tenían acceso a la tecnología, a las que sí la tienen y ocupan cargos directivos pero que desconocen estas nuevas herramientas. «La IA es de uso fácil y eso puede ayudar a que se rompa, pero sin un buen control no va a ser así», informó, resaltando el papel de los

tecnólogos para formar en esta alfabetización digital.

El foro contó con una mesa redonda –moderada por Javier Medina, director de Ciberseguridad de ITRES– en la que diferentes expertos pudieron compartir su experiencia dentro de sus empresas y marcar el rumbo. A la hora de implantar una estrategia de gobierno del dato, Víctor Saura, CIO de G'S España, indicó la necesidad de empezar por la «evangelización del dato», mostrando por qué va a ayudar a tomar mejores decisiones y poder implantarlo así en la cultura empresarial. Patricia Lacal, responsable de Análisis de Software de Grupo Orenes, compartió la apuesta por los cursos de formación, así como un catálogo de datos y glosario de términos para que la plantilla entienda este cambio.

Más allá de los procedimientos, Sergio Navarro habló de una actitud de empatía que vaya desde la Dirección de las organizaciones hacia las personas que encuentran dificultades en este cambio, y de las personas hacia las entidades para que entiendan la importancia de estos datos. «El mayor impedimento para los cambios somos las personas, porque somos perezosos y el cerebro rehúye del riesgo y hay que luchar contra eso porque la tecnología no es un problema, y los técnicos estamos ahí para ayudar a poner todo esto en marcha», afirmó.

También aludió Paqui Carillo, jefa de Servicio de Informática y Comunicación de la Comunidad Autónoma, a esa resistencia al cambio, pero también al hecho de no saber qué hacer con los datos por falta de conocimiento. «Todos ha-

blan del gobierno del dato pero queda algo abstracto. Hay que aterrizar y definir cómo se incorpora a la Administración, a pasos cortos y poco a poco».

En todo este proceso de transformación, el director de Estrategia y Desarrollo de Negocio en el sector privado de los CIO o directores de IT para desarrollar la estrategia por el cambio organizativo que supone, poniéndose al nivel de Dirección para dejar de ser un departamento de apoyo. «Hay que poner los galones adecuados a estas personas, porque es algo muy estratégico y se van a tomar muchas decisiones que afectan a la compañía», subrayó. «El dato ya no se ve como un subproducto de la actividad, sino como una palanca de negocio que nos ayuda a tomar decisiones», concluyó Víctor Saura.