



Descarga esta  
revista y ábrela  
con Adobe  
Acrobat Reader  
para aprovechar  
sus opciones de  
interactividad



# LA NUEVA GEOPOLÍTICA DEL MERCADO DE TI



**PRODUCTIVIDAD, SEGURIDAD  
Y MEJOR EXPERIENCIA DEL  
EMPLEADO, OBJETIVOS DE UN  
PUESTO DE TRABAJO INTELIGENTE**



**ENTRE LA EFICIENCIA Y LA ÉTICA:  
EL NUEVO ROL DE TI EN LA  
INTEGRACIÓN DE AGENTES DE IA**



**INFRAESTRUCTURA PARA  
LA ERA DE LA IA: MODERNIZAR  
SIN PERDER EL CONTROL**



**LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL  
Y SU INCIDENCIA ENTRE  
EL ECOSISTEMA DE CANAL**



## LA NUEVA GEOPOLÍTICA DEL MERCADO DE TI

### REVISTAS DIGITALES



### ÍNDICE DE ANUNCIANTES

- >> TD SYNnex
- >> OBJECT FIRST
- >> DMI
- >> RED HAT
- >> HP INC.
- >> LUTECH
- >> SAMSUNG
- >> SONICWALL
- >> SOFTWAREONE
- >> DEVOTEAM
- >> INGRAM MICRO
- >> TD SYNnex
- >> V-VALLEY
- >> WOLTERS KLUWER
- >> SECURIZAME
- >> IT WHITEPAPERS

## it Digital MAGAZINE

Nº 40 • JULIO 2026

### DEBATE IT



>> La inteligencia artificial y su incidencia entre el ecosistema de canal

### NO SOLO IT



# Sustituya su SAI antiguo.

## Evite los cortes de energía.

Renueve su sistema de protección eléctrica con la campaña **Trade In de Eaton** y benefíciese de hasta un **35 % de descuento** en la compra de un nuevo SAI Eaton.

## Hasta un 35 % de descuento

- Sustitución de su SAI antiguo (independientemente de la marca)
- Descuentos exclusivos para partners Eaton
- Recogida y eliminación del equipo antiguo incluidas

## « Modelos incluidos »

Eaton 5SC · 5P · 5PX · 9SX Gen2 · 9PX Gen2

Solicite más información a través de su mayorista o partner Eaton.

**Campaña válida del 1 de abril al 30 de junio de 2026.**

**EATON**

*Powering Business Worldwide*





#EN PORTADA

# LA NUEVA GEOPOLÍTICA DEL MERCADO DE TI

➤ HILDA GÓMEZ





La tecnología ha dejado de vivir al margen de la política internacional. Aranceles, vetos, rutas tensionadas y nuevas exigencias de soberanía están cambiando la forma de comprar, distribuir, certificar y vender soluciones TI. ADM Cloud & Services, Esprinet, Microsoft, SonicWall y Stormshield apuntan que la respuesta no pasa solo por reaccionar ante la crisis, sino por planificar, diversificar y convertir la resiliencia en valor de negocio.

«Durante años, la geopolítica fue para muchas compañías tecnológicas una variable externa, algo que se observaba desde los departamentos de estrategia o desde las áreas de cumplimiento, pero que rara vez condicionaba la venta diaria, el diseño de una arquitectura cloud o el calendario de un proyecto de canal. Ese tiempo se ha terminado. Representantes de ADM Cloud & Services, Esprinet, Microsoft, SonicWall y Stormshield dibujan un mercado TI que ha aprendido a mirar los mapas con la misma atención con la que antes miraba las hojas de ruta de producto.

Como señala José María García, country manager Esprinet Ibérica, “la geopolítica ya no es un factor de contexto: hoy es una variable central de gestión. En tecnología estamos

operando en un entorno más fragmentado, con más volatilidad regulatoria y con mayores exigencias de resiliencia”.

En la misma línea, Sergio Martínez, country manager de SonicWall para Iberia e Italia, también considera superada la etapa en la que la política internacional podía leerse como un factor ajeno a la operación tecnológica. “La geopolítica ha pasado de ser un factor externo a convertirse en una variable estratégica para cualquier compañía tecnológica. Hoy las organizaciones debemos asumir que la incertidumbre forma parte del entorno operativo”, asegura el directivo, que recalca que las organizaciones ya no pueden esperar a que cada crisis se materialice para reaccionar, sino que tienen que construir modelos capaces de resistir escenarios cambiantes.

En Microsoft, la conversación se desplaza hacia la infraestructura digital y la capacidad cloud e IA. Alberto Pinedo, National Technology Officer de la compañía en España, vincula el nuevo contexto con inversiones concretas en Europa y con la necesidad de mejorar la visibilidad sobre la cadena de suministro. Desde su perspectiva, “los conflictos armados y las tensiones geopolíticas han reforzado la importancia de contar con una cadena de suministro resiliente. En Microsoft, este contexto nos ha llevado a acelerar nuestras inversiones en infraestructura de centros de datos en Europa, reforzar nuestros planes de continuidad de negocio y mejorar la visibilidad sobre la cadena de suministro”.

Por su parte, Borja Pérez, country manager de Stormshield Iberia,



“CADA VEZ PESAN MÁS LA UBICACIÓN DEL DATO, LA JURISDICCIÓN APLICABLE, LA RESILIENCIA DEL PROVEEDOR, LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y LA CAPACIDAD DE OPERAR BAJO MARCOS REGULATORIOS EUROPEOS”

**VÍCTOR ORIVE,**  
CEO de **ADM Cloud & Services**



pone foco en la dependencia tecnológica. Para Pérez, la fragmentación internacional y las amenazas híbridas han elevado la soberanía digital de aspiración estratégica a necesidad urgente, y “la protección de infraestructuras críticas y datos sensibles exige una autonomía real, una confianza ciega en las herramientas utilizadas y una capacidad efectiva de control sobre la tecnología”.

### ASIA, LAS RUTAS Y EL DATO COMO PUNTOS SENSIBLES

El mercado de TI ya no identifica la vulnerabilidad únicamente con la fábrica o el transporte. Es cierto que Asia sigue apareciendo como región crítica por su peso en semiconductores, electrónica y ensamblaje, pero junto a ella emerge otra lectura que entiende la región crítica como el lugar donde reside el dato, la jurisdicción que lo gobierna y el proveedor que controla la infraestructura.

Para Sergio Martínez, de SonicWall, “Asia sigue siendo un área estratégica para toda la industria tecnológica, pero también observamos con atención la evolución del comercio internacional, los corredores marítimos y determinadas res-

tricciones regulatorias que pueden afectar al flujo de componentes”.

Víctor Orive, CEO de ADM Cloud & Services, introduce un matiz clave para entender por qué el debate ya no es solo logístico. Para Orive, las regiones críticas no se analizan tanto por fabricación o transporte como por prestación de servicios cloud, residencia de datos, dependencia tecnológica y marco regulatorio. Europa aparece así como el ámbito más relevante, porque concentra normas y exigencias que condicionan el diseño de la oferta.

Stormshield lleva esa idea todavía más lejos. Borja Pérez no define la vulnerabilidad por fronteras tradicionales, sino por subordinación tecnológica y exposición a bloques económicos. Bajo esa premisa, cualquier región que delegue la protección de sus activos esenciales en herramientas controladas por potencias extranjeras se convierte en una zona de alta vulnerabilidad operativa.

### ARANCELES Y SEMICONDUCTORES ELEVAN LA INCERTIDUMBRE

La política arancelaria estadounidense ha creado incertidumbre en torno a dispositivos electrónicos,

“ EN UN ENTORNO COMO EL ACTUAL, LA IMPROVISACIÓN SALE CARA; LA PLANIFICACIÓN COMPARTIDA ES UNA VENTAJA COMPETITIVA ”

**JOSÉ MARÍA GARCÍA,**  
country manager  
**Esprinet Ibérica**





semiconductores, chips y circuitos integrados. Las exenciones temporales sobre algunos productos han dado alivio, pero no han eliminado el riesgo de nuevas medidas protectionistas.

Los semiconductores se sitúan en el epicentro de la tormenta, ya que su encarecimiento no impacta únicamente en la importación o a la exportación, sino que se traslada a ordenadores, servidores, tarjetas gráficas, dispositivos de almacenamiento, hardware de inteligencia artificial, telecomunicaciones, au-

tomoción, energía y manufactura.

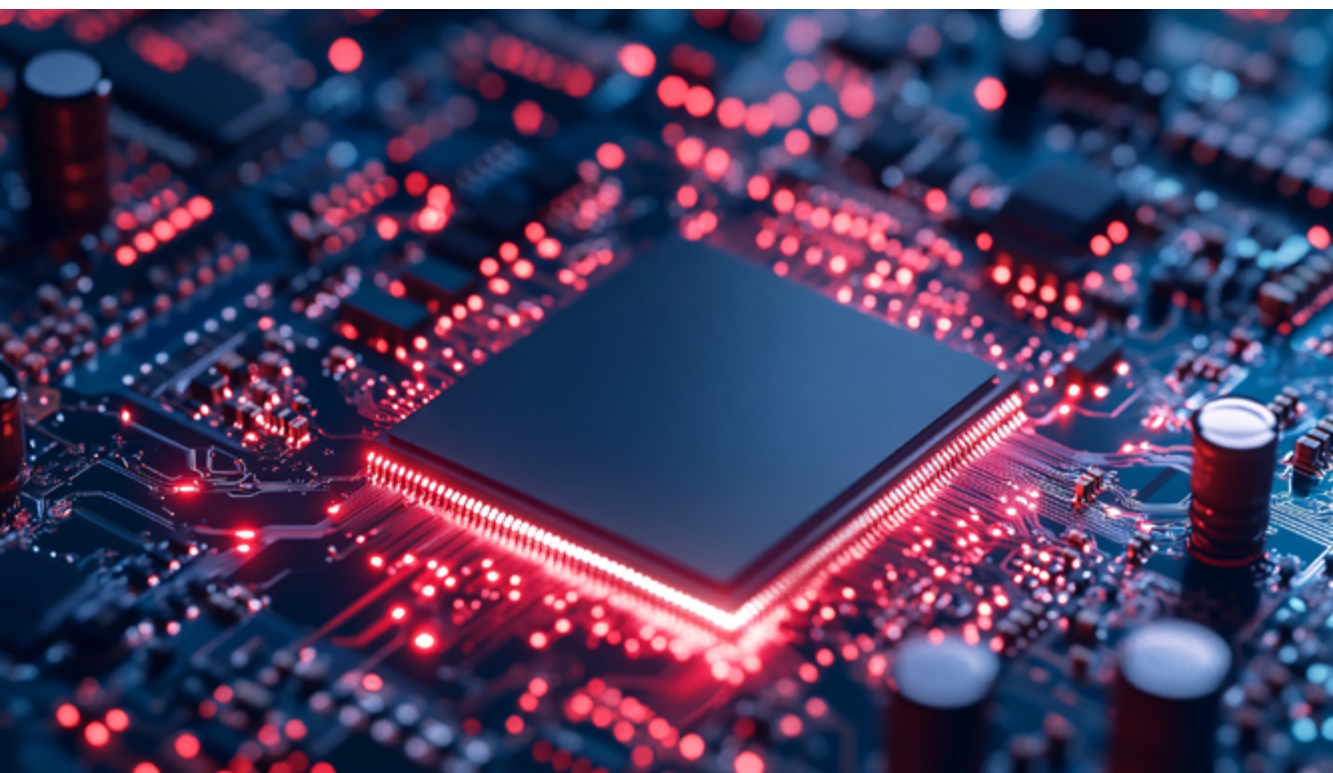
En el mercado TI, los aranceles y vetos no afectan a todos por igual. Esprinet, como actor de distribución, describe un doble efecto: aumento de costes en determinados componentes y mayor complejidad administrativa, por un lado; incertidumbre sobre disponibilidad de categorías ligadas a semiconductores avanzados, infraestructura o tecnologías sujetas a licencia o control, por otro. “Nuestra prioridad es amortiguar ese impacto todo lo posible, pero en un entor-

no así parte de la presión termina trasladándose al mercado. La clave está en gestionarlo con transparencia, previsión y alternativas reales para el canal”, explica García.

SonicWall adopta un tono similar, aunque centrado en la planificación. Sergio Martínez, reconoce que “las restricciones comerciales introducen complejidad adicional en la planificación y pueden generar incrementos de costes o mayores tiempos de aprovisionamiento en determinados mercados”, pero insiste en la gestión anticipada del

inventario y de la demanda como instrumentos para reducir el impacto sobre clientes y partners.

Orive, de ADM Cloud & Services, matiza que su exposición directa es menor que en hardware, pero no inexistente. “En software y cloud, la disponibilidad no suele verse afectada por falta de producto, sino por cambios en condiciones de servicio, infraestructura, módulos disponibles o requisitos regulatorios”, señala, y añade que el coste puede llegar de forma indirecta mediante ajustes de precio, políticas comer-



“ LA PRIORIDAD ES ANTICIPAR RIESGOS, REFORZAR CAPACIDAD REGIONAL Y MANTENER ALTERNATIVAS QUE PERMITAN RESPONDER ANTE ESCENARIOS DE DISRUPCIÓN ”

**ALBERTO PINEDO,**  
National Technology Officer de  
**Microsoft en España**





ciales de fabricantes, limitaciones regionales, modificaciones contractuales o nuevas exigencias de uso y tratamiento de datos.

Stormshield aparece en una posición distinta. Al estar centrado en el mercado europeo y contar con una presencia estadounidense muy reducida, Pérez asegura que las restricciones, vetos y tensiones arancelarias entre bloques apenas tienen impacto directo en su estructura de costes. Su planteamiento se apoya en el desarrollo y el ecosistema de proveedores dentro de la Unión Europea, así como en procesos logísticos consolidados. “En el plano logístico, la disponibilidad de producto se mantiene totalmente estable”, asegura.

Microsoft, por su parte, plantea la mitigación desde la escala global, la diversidad de proveedores, los acuerdos a largo plazo y la arquitectura cloud flexible. Pinedo no reduce el debate a un arancel concreto, ni a cuánto cuesta la tecnología, sino a quién puede mantenerla funcionando cuando el entorno se complica. “Para los clientes, lo importante es contar con un proveedor capaz de sostener sus operaciones críticas incluso en entor-



nos de incertidumbre regulatoria, geopolítica o logística”.

### DIVERSIFICAR PARA REDISEÑAR DEPENDENCIAS

La respuesta más repetida por las compañías es diversificar, que, en la práctica, supone revisar proveedores, contratos, acuerdos de nivel de servicio, arquitecturas, rutas, inventarios, certificaciones, jurisdicciones y capacidades de soporte. Es una operación de ingeniería comercial y tecnológica, no solo de compras.

José María García, de Esprinet lo describe como “un rediseño progresivo de la red de suministro, con mayor peso de esquemas regionalizados y decisiones logísticas orientadas a resiliencia”, y habla de re-

ducir dependencias excesivas de un único origen, reforzar esquemas de multisourcing, aumentar visibilidad sobre inventario y anticipar compras en familias de producto críticas. La meta no es construir un sistema perfecto, sino uno menos vulnerable a interrupciones repentinas.

SonicWall subraya la tendencia general hacia la diversificación. Durante años, la eficiencia fue el principio rector de la cadena de suministro; ahora convive con la necesidad de tener alternativas, incluso si estas no siempre son las más baratas en el corto plazo. Para Sergio Martínez, “no se trata únicamente de mover producción de un país a otro, sino de disponer de alternativas que permitan mante-



“ LA GEOPOLÍTICA HA PASADO DE SER UN FACTOR EXTERNO A CONVERTIRSE EN UNA VARIABLE ESTRATÉGICA PARA CUALQUIER COMPAÑÍA TECNOLÓGICA ”

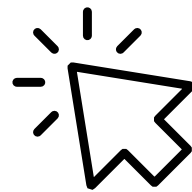
**SERGIO MARTÍNEZ,**  
country manager de **SonicWall**  
para Iberia e Italia



# Asume la brecha, asegura la recuperación: resiliencia de datos para la supervivencia empresarial

«

VER AHORA



**PARTICIPA:** Miguel Tena, Ingeniero Preventa  
en Object First para España, Portugal y Andorra



©magnific

**OBJECT  
FIRST**

**it** **User**  
TECH & BUSINESS



ner la continuidad del negocio ante cualquier interrupción”.

Orive, de ADM Cloud & Services, explica que la diversificación se traduce en selección tecnológica y contractual. “El aprovisionamiento, en nuestro caso, se traduce más en selección tecnológica y contractual que en logística”, manifiesta.

En el caso de Stormshield, aunque su I+D, logística y producción son mayoritariamente europeos, la realidad tecnológica global mantiene dependencias de otras geografías para componentes específicos. “Estamos en constante evaluación de todos nuestros procesos para identificar y eliminar cualquier punto único de fallo en el suministro”, apunta Borja Pérez, destacando que la respuesta pasa por redundancia, aprovisionamiento preventivo de piezas básicas y stock de seguridad.

Microsoft, en cambio, habla de infraestructura digital. Su cadena de suministro se lee desde la capacidad cloud e IA, una red global de regiones y centros de datos, la baja latencia, la seguridad y la continuidad. En Europa, Pinedo vincula esa estrategia con los Compromisos Digitales Europeos y con la promesa de impugnar por vías legales cualquier orden gubernamen-

tal que pretendiera suspender o cesar operaciones cloud en Europa.

### LA SOBERANÍA DIGITAL PASA DE ESLOGAN A ARQUITECTURA

La soberanía digital aparece como una constante, aunque con una traducción distinta. Para unos significa residencia de datos y cumplimiento europeo; para otros, control del código fuente, certificaciones nacionales, infraestructura local, despliegues híbridos o capacidad para operar incluso en escenarios de desconexión. Lo relevante es que el término condiciona portafolios, alianzas, modelos cloud, servicios gestionados y oportunidades del canal.

Orive, de ADM Cloud & Services, conecta la soberanía digital directamente con el negocio del proveedor de servicios gestionados (MSP). La compañía está reforzando fabricantes y soluciones que aporten garantías en residencia de datos, cumplimiento europeo, seguridad, backup, disaster recovery, privacidad y compliance. Su objetivo no es únicamente comercializar tecnología, “sino ayudar al MSP a convertir el cumplimiento y la resiliencia en servicios recurrentes y gestionados”.

Esprinet plantea la soberanía desde la adaptación de la oferta hacia infraestructuras regionales, despliegues localizados, mayor trazabilidad del dato y propuestas que permitan elegir niveles de control, residencia y cumplimiento según sector y criticidad. “No se trata solo de ‘localizar’ servicios, sino de diseñar arquitecturas preparadas para un marco regulatorio más exigente”, afirma el country manager de la compañía.

En el caso de Microsoft, Alberto Pinedo, manifiesta que “para nosotros, la soberanía digital significa algo más que residencia de datos. Significa proporcionar a las organizaciones control sobre dónde se almacenan sus datos, quién puede acceder a ellos, bajo qué condiciones se procesan, cómo se supervisan las operaciones y qué mecanismos garantizan la continuidad del servicio”.

Stormshield, por su parte, sitúa la soberanía en el origen mismo del producto. Pérez subraya que sus soluciones se desarrollan desde el primer día bajo estándares europeos, con autonomía del dato, control estricto del código fuente y rechazo a legislaciones extraterritoriales. “Nuestros productos están en el catálogo CPSTIC, tanto como



“ CUALQUIER ORGANIZACIÓN DEBERÍA PLANTEARSE MUY EN SERIO EL USO DE SOLUCIONES SOBERANAS ”

**BORJA PÉREZ,**  
country manager de  
**Stormshield Iberia**



producto cualificado, como producto aprobado nivel secreto”, aclara.

El punto común es que la soberanía digital exige arquitectura, gobierno, contrato, soporte, auditoría, certificación y una narrativa comercial que el canal pueda llevar al cliente final. El viejo debate de si la nube era pública o privada se queda corto. Ahora la pregunta es qué grado de control necesita cada organización, qué riesgo está dispuesta a asumir y qué proveedor puede demostrar que su promesa es operativa, no solo jurídica.

## EL FUTURO APUNTA A MÁS REGULACIÓN, MÁS IA Y MÁS FRAGMENTACIÓN

En lo que todos coinciden es que no se espera una simplificación del mercado. Al contrario, los próximos 18 meses aparecen como una etapa de continuidad en la fragmentación.

Para José María García, de Espri-net, el escenario más probable es “una continuidad de la fragmentación: más presión arancelaria, más controles sobre tecnologías sensibles y más exigencias de soberanía en sectores estratégicos”, aunque también ve oportunidades para proveedores con capacidad de cumpli-

miento, soluciones europeas o regionales en cloud y datos, servicios vinculados a seguridad y resiliencia, y distribuidores con inteligencia de mercado y ejecución real.

Orive, de ADM Cloud & Services, identifica tres escenarios probables: mayor presión regulatoria europea en torno a NIS2, DORA, ENS, GDPR, inteligencia artificial y ciberresiliencia; aumento de la demanda de soluciones que acrediten residencia de datos, certificaciones, cumplimiento y continuidad; y consolidación del MSP como proveedor crítico para pymes y medianas empresas, no solo en soporte TI, sino también en seguridad, cumplimiento, continuidad y gobierno del dato. “No creemos que

el mercado vaya a simplificarse en los próximos meses”, añade.

SonicWall espera un entorno de incertidumbre elevada, con mayor fragmentación tecnológica, más regulación, más exigencias de soberanía digital y más inversiones en infraestructuras críticas y ciberseguridad. Martínez, de SonicWall, cree que no basta con adoptar nuevas tecnologías si no pueden sostenerse bajo presión, y que “las organizaciones tendrán que combinar innovación con capacidad de adaptación”.

Microsoft pone el acento en la soberanía digital, la residencia y procesamiento del dato, el cifrado, el control de accesos, la auditoría, el gobierno de la IA y la resiliencia

operativa. Pinedo, de Microsoft, añade que la adopción creciente de IA en producción tendrá especial protagonismo de agentes inteligentes y de soluciones adaptadas a necesidades específicas. Lo importante, dice, “ya no es simplemente tener IA, sino contar con inteligencia artificial ajustada al contexto real del negocio, integrada en procesos y capaz de generar impacto tangible”.

Stormshield observa dos grandes tendencias: presión sobre los componentes de hardware y bloqueos normativos entre bloques comerciales. “Con la posibilidad de que surjan nuevas trabas comerciales y con la vista puesta en la relación entre Taiwán y China, es posible que las





empresas busquen cada vez más soluciones tecnológicas independientes para proteger sus proyectos ante cualquier imprevisto internacional”, advierte Pérez, que considera probable que el auge de la inteligencia artificial siga encareciendo el coste

de las memorias, con altibajos en la fabricación internacional de equipos. El contexto arancelario refuerza esa prudencia. Las empresas podrían reducir inversión en innovación para compensar el impacto de costes, retrasar la adopción de nuevas tec-

nologías o extender el ciclo de vida de dispositivos si los precios suben demasiado.

No se trata, por tanto, de una crisis única con fecha de finalización clara. Se trata de un entorno operativo más exigente, donde cada decisión tec-

nológica debe incorporar supuestos de regulación, disponibilidad, costes, jurisdicción, continuidad y seguridad. El mercado TI seguirá vendiendo licencias, hardware, servicios cloud, ciberseguridad e IA, pero lo hará bajo la presión de si la cadena, el provee-

## LA CONTINUIDAD OPERATIVA Y LA RESILIENCIA COMO NEGOCIO

En un mercado fragmentado, garantizar la continuidad operativa se está convirtiendo en un valor añadido. No basta con tener inventario, ni con desplegar una solución de seguridad, ni con firmar un contrato cloud. La continuidad se construye con monitorización, planes de contingencia, redundancia, visibilidad, copias de seguridad, recuperación, ciberprotección, automatización, cumplimiento y colaboración entre fabricantes, mayoristas, partners logísticos y clientes.

En este sentido, Esprinet apuesta por más monitorización de riesgos,

planes de contingencia por categoría, inventario táctico en productos críticos y colaboración estrecha con fabricantes y partners logísticos. García, de Esprinet, anticipa que “no veremos una desglobalización completa, pero sí cadenas más distribuidas y selectivas”.

Orive, de ADM Cloud & Services, define la continuidad como eje central de su propuesta. La compañía insiste en que no basta con proteger un endpoint ni con disponer de una copia de seguridad. Hay que pensar en recuperación, disponibilidad,

protección del dato, respuesta ante incidentes, monitorización, gestión de vulnerabilidades, cumplimiento y gobierno, para “asegurar que una organización puede seguir operando en un entorno más inestable”.

SonicWall resume la continuidad en varios ejes: diversificación de proveedores, planificación de inventario, automatización de procesos, monitorización continua de riesgos y colaboración estrecha con el ecosistema de partners. Martínez sostiene que “la resiliencia ya no depende de una única medida, sino de una estrategia integral”.

Microsoft vincula continuidad con inversión en infraestructura, arquitectura de nube distribuida, seguridad avanzada, cumplimiento normativo y opciones de despliegue flexibles, mientras que Stormshield sitúa la continuidad en el control europeo de ensamblaje, integración y validación final. “Este control y supervisión en suelo europeo nos permite mitigar los riesgos de la cadena de suministro global, garantizando la continuidad del negocio y el suministro regular de hardware para todo nuestro canal de distribución”, puntualiza Pérez.



dor, la norma o la frontera cambian antes de que termine el proyecto.

## OPORTUNIDADES EN EL DESORDEN

« La otra cara de la fragmentación es la oportunidad. La incertidumbre no solo obliga a defender márgenes o revisar contratos; también abre espacio para nuevos servicios, nuevos posicionamientos y nuevas especializaciones. En todos los testimonios aparece la idea de quien sea capaz de transformar la complejidad en confianza ganará relevancia. Eso vale para fabricantes, mayoristas, distribuidores, integradores, MSP y proveedores cloud.

“Para ADM, esta es precisamente la oportunidad: ayudar a los MSP

nacionales a transformar la complejidad en servicios rentables y de alto valor para sus clientes”, afirma Víctor Orive, de ADM Cloud & Services, que ve oportunidades claras en convertir el cumplimiento normativo en un servicio gestionado recurrente, ampliar la ciberseguridad hacia resiliencia, continuidad y gobierno, trabajar con fabricantes adaptados al modelo MSP y posicionar al partner como asesor de confianza.

Microsoft identifica oportunidades para Europa, España y el canal. Para Europa, reforzar competitividad digital combinando innovación global con valores europeos, privacidad, seguridad y control. Para España, convertir su posición de adopción de IA en impacto económico real. “Para el

canal, la oportunidad está en evolucionar hacia un rol de socio estratégico: ayudar a los clientes a diseñar arquitecturas soberanas, desplegar IA con garantías, cumplir con la regulación y transformar sus operaciones sin perder control”, sostiene Pinedo.

SonicWall ve demanda en arquitecturas Zero Trust, plataformas unificadas de ciberseguridad, servicios gestionados, protección de entornos híbridos, edge computing e inteligencia artificial aplicada tanto a la detección como a la respuesta frente a amenazas. Martínez, de SonicWall, subraya que “la creciente preocupación por la resiliencia digital está situando a la ciberseguridad en el centro de la estrategia empresarial”.

“Consideramos que este escenario

abre una gran oportunidad para los fabricantes europeos”, asevera Borja Pérez, de Stormshield, mientras que García, de Esprinet, resume la ventaja competitiva en tres palabras: confianza, flexibilidad y cercanía. Según él, “este nuevo mapa tecnológico abre espacio para proveedores con capacidad de cumplimiento, para soluciones europeas o regionales en cloud y datos, para servicios de valor añadido vinculados a seguridad y resiliencia, y para distribuidores que aporten inteligencia de mercado, planificación y capacidad real de ejecución”. ■



### MÁS INFO +

- » [La crisis de memoria provoca una disrupción en los ingresos del canal](#)
- » [El canal de TI europeo mantiene el impulso, pero encara un segundo semestre de menor demanda](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES





# DESCUBRE POR QUÉ SOMOS TU SOCIO ESTRATÉGICO

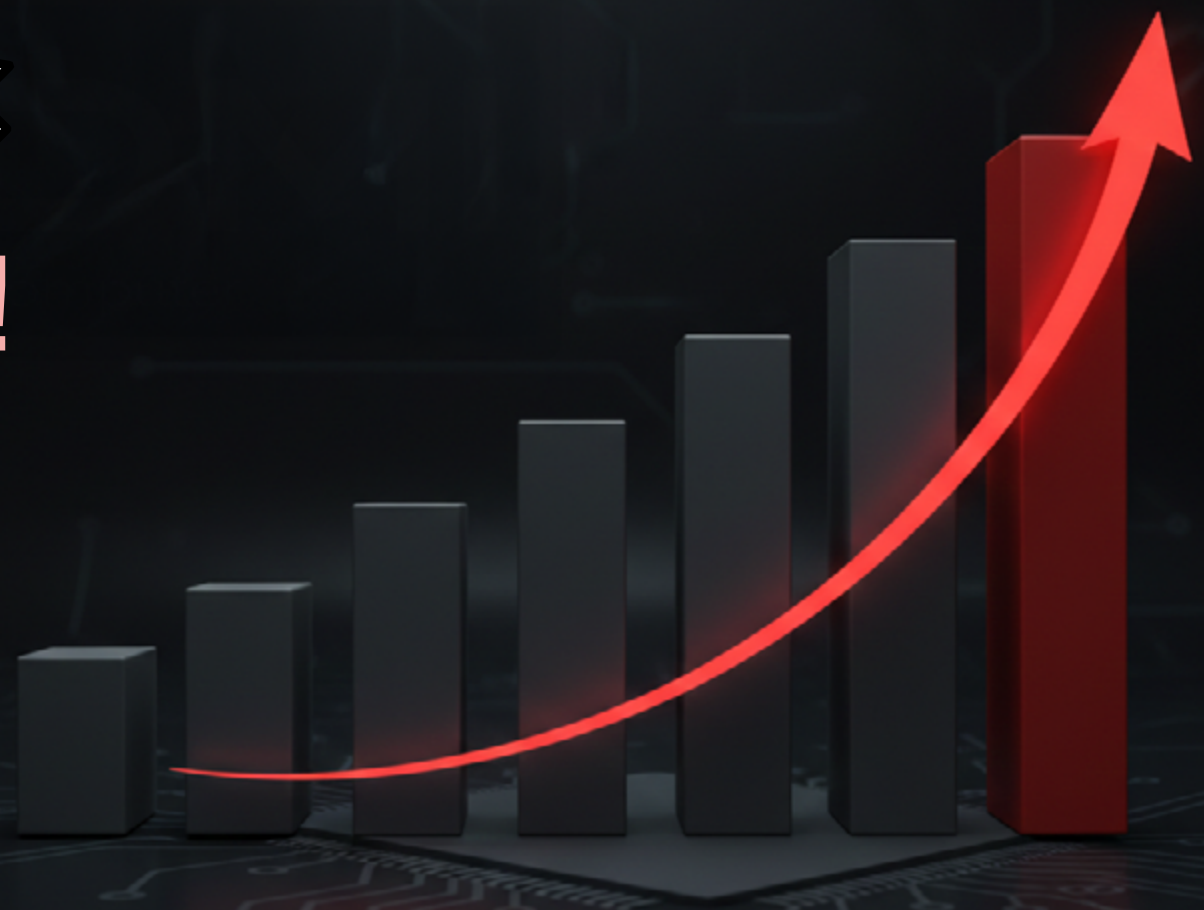


En un mercado que no se detiene, tu stock tampoco debería hacerlo. En DMI Computer combinamos logística inteligente y marcas líderes para que tu única preocupación sea seguir creciendo.

Tu stock, a un clic de distancia



« **¡ESCALAMOS TU NEGOCIO!** »





# ENTRE EFICIENCIA Y ÉTICA: EL NUEVO ROL DE TI EN LA INTEGRACIÓN DE « AGENTES DE IA »







# TENEMOS IA NUEVA EN LA OFICINA



Si la inteligencia artificial generativa ya era capaz de mejorar la productividad de los entornos corporativos, los agentes de IA suponen un salto cualitativo por la posibilidad real de mejorar y agilizar cualquier proceso corporativo. Son los nuevos trabajadores digitales.

**E**n apenas tres años, la inteligencia artificial ha pasado de ser cosa de un grupo reducido de expertos que trabajaban con redes neuronales y sistemas de machine learning y deep learning a convertirse en herramientas básicas para todo tipo de usuarios y entornos de trabajo. En Europa, pese a que buena parte

de los responsables de IT considera que la normativa es demasiado restrictiva y supone un freno a la innovación, la IA sigue expandiéndose a buen ritmo.

España es, de hecho, uno de los países de la Unión Europea que hace un uso más intensivo de la inteligencia artificial. Según el AI Safety Report 2026, tenemos niveles de

uso de herramientas de IA cercanos al 40% en actividades personales y profesionales. Desde el Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (ONTSI) se precisa que la adopción es desigual según el perfil corporativo: el 44% de las grandes compañías ya lo utiliza, pero el porcentaje baja hasta el 11% en empresas de 10 o más empleados.

En estos tres años de infarto para la evolución de la inteligencia artificial, se implantó ampliamente la IA generativa, especialmente en la forma de asistentes de todo tipo. Su principal ventaja es la mejora en la productividad de los empleados de oficina. El informe “Más allá de la productividad: medir el valor real de la IA”, publicado por Workday en enero de 2026, señala



## ESPAÑA ES UNO DE LOS PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA QUE HACE UN USO MÁS INTENSIVO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL SEGÚN EL AI SAFETY REPORT 2026

que un 77% de los empleados ha mejorado su productividad con la IA, con un ahorro en España de entre 1 y tres horas a la semana. Eso sí, el 42% del tiempo ahorrado se invierte en revisar lo hecho por la IA.

En todo caso, la siguiente etapa de la inteligencia artificial, la IA agéntica, no ha tardado en imponerse como la tendencia. Su impacto para las organizaciones va mucho más allá de la “simple” mejora en la productividad. Un agente de IA es capaz de realizar tareas completas de forma autónoma. Y tiene algunas ventajas para la empresa que lo hacen más atractivo que el empleado medio: no se cansa, no deja de trabajar a menos que se lo pidamos y no protesta.

Se oyen rumores sobre casos puntuales de la temida sustitución de la IA. Aquella empresa de diseño que despidió a todos sus diseñadores para usar solo IA; aquel CEO que despidió a todos los programadores a cambio de agentes de IA. Sin embargo, la mayor parte de CIO insisten en la nece-

sidad de mantener a un humano en los procesos de la IA (Human in the loop) y además recuerdan que el uso de inteligencia artificial puede ser, de hecho, más caro que tener trabajadores humanos.

Sea como fuere, la discusión ya se ha trasladado a esos niveles. Los empleados digitales formados por agentes de IA son ya una realidad para equipos de recursos “humanos” y forman parte de los procesos corporativos y de los flujos de trabajo. La resistencia al cambio no es tan alta como cabría esperar. Muchos usuarios han accedido a la IA en su vida personal antes que en el trabajo y perciben este cambio como algo natural. Entienden las ventajas que puede suponer, siempre y cuando perciban que está, como mucho, a su mismo nivel. La IA como jefe ya es harina de otro costal.

### LA INTERVENCIÓN HUMANA... ¿HASTA CUÁNDO?

Pese a que, como comentábamos antes, la mayor parte de los expertos

## USOS DE ALTO RIESGO DE LA IA

El 2 de agosto de este año ya será plenamente aplicable la Ley de IA de la Unión Europea, que entró en vigor en 2024. De menos a más, la norma establece cuatro niveles de riesgo: mínimo, limitado, alto e inaceptable. En este último se engloban 8 prohibiciones específicas (que entraron en vigor en febrero de 2025):

- Manipulación y engaño perjudiciales basados en la IA
- Explotación nociva de vulnerabilidades basada en la IA
- Puntuación social
- Evaluación o predicción del riesgo de infracción penal individual

- Raspado no selectivo de Internet o material de CCTV para crear o ampliar bases de datos de reconocimiento facial
- Reconocimiento de emociones en lugares de trabajo e instituciones educativas
- Categorización biométrica para deducir determinadas características protegidas
- Identificación biométrica remota en tiempo real con fines policiales en espacios de acceso público

Este año, la UA apoyará la implementación de la norma con una serie de [guías de implantación](#).





que están implementando la inteligencia artificial no se plantean quitar al humano de la ecuación, está por ver durante cuánto tiempo esto será así. La Ley de IA impulsada en la Unión Europea pone cierto coto en cuanto a los usos que se le puede

dar y las salvaguardas que debe incorporar. Sin embargo, ha sido una ley muy temprana, que no podía prever la rapidísima evolución de la inteligencia artificial. Y, en todo caso, más allá de los límites que impone, hay un considerable margen de acción.

Cuestiones legales aparte, ¿cuál es el apetito del riesgo de las compañías? El apetito por la IA es tan alto que a menudo el riesgo queda desplazado a un segundo plano. Un reciente estudio de Veeam Software señala que, si bien el 99% de los responsables de negocio considera la soberanía de los datos una prioridad, para el 72,5% las prioridades vinculadas con la IA ocupan una posición preferente. La agilidad y la evolución del negocio que promete la IA han colocado su desarrollo en la primera fila del interés corporativo.

La mejora en eficiencia y en eficacia pueden suponer tanto un aumento de la productividad corporativa como un ahorro de sus costes. Ahora bien, ¿qué hacer con el dinero ahorrado? Según señala Workday en su estudio, las regiones en las que se reinvierte más en las capacidades y la resiliencia de la fuerza laboral, los empleados tienden a convertir los ahorros de tiempo en mejoras sostenibles en el tiempo. En América del Norte, solo el 64% de las empresas reinvierte el ahorro de la IA en los empleados, mientras que en EMEA lo hace el 84% de las organizaciones y en APAC el 89%. ■

## EL APETITO POR LA IA ES TAN ALTO QUE A MENUDO EL RIESGO QUE PUEDEN SUPONER LOS SISTEMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL QUEDA DESPLAZADO A UN SEGUNDO PLANO



### MÁS INFO +

- » [Oficina Europea de IA](#)
- » [Pacto Europeo de la IA](#)
- » [El 82% de los empleados sigue dedicando horas a tareas manuales que la IA debería resolver](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES



## ENTRE EFICIENCIA Y ÉTICA: EL NUEVO ROL DE TI EN LA INTEGRACIÓN DE AGENTES DE IA

La inteligencia artificial ha dado un paso de gigante dentro de los entornos corporativos con la llegada de la generativa y la agéntica. Ya no se discute si es necesario implementarla o no, sino el mejor modo de hacerlo, buscando un impacto positivo en el negocio y asegurando el marco legal en el que desarrollarla. Hablamos de todo ello con representantes de Abertis Mobility Services, Audax, EMDEP TestBoards, Pronovias, Rheavendors Apliven, RocaJunyent, Workday y un experto del sector salud.



La inteligencia artificial lleva varios años copando la conversación tecnológica, pero el foco en el que se centran los expertos ha ido variando poco a poco. Se ha pasado de decidir si se implementaba o no a controlar la superabundancia de iniciativas. Y, en medio, toda una serie de variables que siguen estando sobre la mesa, desde cómo evitar la existencia del shadow IT hasta cómo preparar los datos para la IA o cómo asegurar su desarrollo confiable.

Una abrumadora mayoría de empresas ya está utilizando la inteligencia artificial en alguno de sus sabores. La IA agéntica es la que se está imponiendo como una realidad







ENCUENTRO COMUNIDAD IT >> Para conocer cómo está siendo el despliegue de la inteligencia artificial en las empresas españolas de diferentes sectores y cómo está transformando las organizaciones, hemos podido hablar con expertos de **Abertis Mobility Services, Audax, EMDEP TestBoards, Pronovias, Rheavendors Apliven, RocaJunyent y Workday.**

teniendo en cuenta su potencial. Si la generativa se centró en su capacidad como asistente que impulsaba la productividad, la agéntica ha tocado la tecla de la realización de tareas completas con autonomía. Lo que impulsa no ya la productividad sino la producción, pero al mismo tiempo abre la puerta a una serie de nuevos desafíos.

Para poder conocer mejor cómo se está trabajando en el despliegue de la inteligencia artificial en entornos de trabajo reales, hemos realizado una

mesa redonda multisectorial en la que hemos podido tomar el pulso del desarrollo de la IA en diferentes contextos. Hemos contado para ello con representantes de **Abertis Mobility Services, Audax, EMDEP TestBoards, Pronovias, Rheavendors Apliven, RocaJunyent y Workday**, así como con un experto del sector salud.

### EL NUEVO EMPLEADO, EL AGENTE DE IA

La mayor parte de compañías ha vivido una primera fase de habilita-



“ DESDE EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA NO CONCEBIMOS TRAER LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL SI NO HAY UN GOVERNANCE ANTES DENTRO DE LA COMPAÑÍA ”

### FRANCISCO TORO

Head of IT, **Abertis Mobility Services**



ción y experimentación, en la que primó el uso de los grandes modelos de lenguaje. Muchos de ellos se mantienen en su faceta más generativa, como asistentes. Si esa primera etapa de la nueva IA ya se consideró disruptiva, los agentes de inteligencia artificial son los que verdaderamente han introducido un cambio considerable en el modo en que se conciben los procesos de trabajo.

Alejandro Martos, Regional Sales director de Workday, explica que “no se trata solo de tener un agente de IA en una organización, sino de que ese agente pueda interactuar con otros agentes. El ‘governance’ ya no aplica únicamente a tu organización, sino también a esos agentes, y eso es más complejo. Si no cuentas con las herramientas adecuadas y no dedicas atención a este ámbito, corres el riesgo de perder trazabilidad y control. Si tienes un agente, necesitas saber qué hace, cuándo y cómo. Y si se comu-





“ HAY MUCHOS EMPLEOS QUE SE VERÁN AFECTADOS POR LA IA Y MUCHOS DESAPARECERÁN, PERO EL TRABAJO HUMANO SEGUIRÁ SIENDO NECESARIO PARA GOBERNARLA Y TAMBIÉN TENDRÁ SU NICHOS PARA EL REFINAMIENTO FINAL ”

**FRANCESC SUERO MARQUÈS**  
Global CIO, **Audax**

que operen siempre en el contexto de negocio apropiado y bajo un marco de gobierno y de IA responsable”.

Los grandes desafíos que planteó GenAI se mantienen, pero elevados a la enésima potencia. Empezando por la capa de datos sobre la que se sustenta toda la construcción de la inteligencia artificial. Quizá a un “simple” asistente se le pueda permitir que alucine de vez en cuando o que no siempre de con la respuesta adecuada, pero una IA que pueda operar de forma autónoma tiene que



nica con otros, también deben operar bajo supervisión y dentro de unos límites claros, sin perder el control de lo que está pasando. En Workday, nuestra vocación es que la plataforma, además de gestionar a las personas, gestione también a los agentes: permitiendo entender qué agentes existen, darlos de alta, activarlos, comprender su impacto y, sobre todo,



“ LA IA PUEDE LLEGAR A SER EL ‘JEFE’, TOMANDO DECISIONES DE PRODUCCIÓN, PORQUE TIENE ACCESO A TODA LA INFORMACIÓN DISPONIBLE EN TIEMPO REAL ”

**SERGI TELLO BERTOMEU**  
CISO & Global IT Director,  
**EMDEP TestBoards**



actuar con la máxima precisión posible. Y, por tanto, los datos en los que basa sus decisiones deben tener una calidad acorde a su responsabilidad.

### CUESTIÓN DE DATOS Y ORGANIZACIÓN

Para Francisco Toro Fernández, head of IT en Abertis Mobility Services, “la IA ha pasado de ser una herramienta

con la que jugar, por así decir, a ser algo que realmente se va a adaptar a nuestra operación, que es el punto hacia el que estamos yendo... Pero hay una parte fundamental, que es el governance, tanto de la IA como de los propios datos de partida. Hablamos mucho de inteligencia artificial, pero una IA con fuentes de datos no optimizadas puede generar muchos problemas. Hay dos tipos de governance que creo que van de la mano. Primero, un buen dato, que esté estructurado, limpio, preparado. Y luego la inteligencia artificial que pones por encima de ello. Pero como le des a la IA una serie de documentos de





“ SI NO DEDICAS TIEMPO A GOBERNAR ESA INFORMACIÓN DESDE LA PARTE TECNOLÓGICA Y DESDE LA CAPA DE DATOS, OLVÍDATE DE TENER UNA IA EN CUALQUIER EMPRESA ”

**ISABEL PARADA**

Head of Data, **Pronovias**



cualquier manera y si pretendes que, sin saber nada, te des un resultado, el sistema no va a funcionar. Los resultados no estarán consolidados, ni estarán bien montados, ni serán reales”.

Isabel Parada, head of Data en Pronovias, considera que “es imprescindible subirse al carro de la IA. Si no proporcionamos a los usuarios y a la organización herramientas para

poder explotar mejor la IA, el usuario lo va a hacer por su cuenta. Hay que favorecer la implantación ordenada de la IA o puede haber un descontrol que genere una fuga tremenda de información. Y, para que funcione, hay que fortalecer el gobierno del dato. Tenemos que aprovechar la ola de la normativa para mejorar el gobierno de los datos. Aunque se quiera dar prioridad a este ámbito, los costes pueden frenar su desarrollo. Pero cuando ya empezamos a hablar de legislación y existe un compliance que debemos cumplir, se impulsa el buen gobierno. Hay que aprovechar ese momento y convertirlo en



“ HAY QUE ABRAZAR LA IA: COMO EMPRESA, TENEMOS LA OPORTUNIDAD DE HACERLO MÁS RÁPIDO Y ÁGIL QUE LA COMPETENCIA Y GANAR VENTAJA COMPETITIVA ”

**ELENA BONED DE LA GUARDIA**

Directora de Innovación en **Rheavendors Apliven**



nuestro aliado. Esto nos va a ayudar a conseguir presupuesto para seguir mejorando la gestión de los datos”.

Tanto la IA como los datos no son una cuestión puramente tecnológica. Tampoco puramente de procesos. Sus cambios tienen tanto calado que se trata de cultura corporativa, en la que se ve involucrado todo lo demás. Un verdadero desafío para la gestión

del cambio, diferente además para cada compañía. La manera de establecer la organización y el gobierno de la IA depende del grado de aceptación de la fuerza laboral humana, del punto de madurez tecnológica o del trabajo previo realizado con los datos, entre otros factores.

Elena Boned de la Guardia, directora de Innovación y Nuevos Negocios en Rheavendors Apliven, subraya que “desde innovación intentamos ayudar a que la compañía entienda que la IA no viene a sustituir el trabajo de las personas, sino a facilitarlo, mejorarlo y hacerlo más eficiente. Nos permite ganar en calidad del dato, optimizar







“ EN NUESTRO SECTOR HAN DE PRIMAR LA CALIDAD Y EL RIGOR JURÍDICO. ENTENDEMOS LA IA COMO UNA GRAN OPORTUNIDAD, PERO EL ABOGADO SIEMPRE HA DE SUPERVISAR LOS RESULTADOS PARA EVITAR RIESGOS, COMO QUE PUEDA INVENTARSE SENTENCIAS O LEYES ”

**CARLOS LUNA DE LA FUENTE**  
Director de IT, **RocaJunyent**

das con la estrategia de la compañía y cuentan con el respaldo del Comité de Dirección, el apoyo de figuras como el CTO, el CIO, el CFO y, sobre todo, el CEO. Este punto es determinante para que los equipos no perciban la IA como una amenaza, sino como una herramienta que les ayuda a trabajar mejor y a generar más valor. Una vez se decide qué proceso se va a abordar, es clave contar con un sponsor claro dentro de la organización. En



Clica en la imagen para ver la galería

procesos, liberar tiempo de tareas de menor valor añadido y abrir nuevas oportunidades para que los equipos puedan aportar desde un lugar más estratégico. Nuestro rol consiste en canalizar iniciativas, conectar áreas, acelerar proyectos y ayudar a que las ideas se conviertan en realidades implantables. Para ello, es fundamental que estas iniciativas estén alineadas



“ EL SECTOR SALUD TIENE UN CONTEXTO DE NEGOCIO COMPLETAMENTE REGULADO, POR LO QUE HAY QUE SER MUY PRUDENTES A LA HORA DE AVANZAR CON LA IA ”

**ALFONSO DE ARTEAGA**  
Experto sector sanitario



Clica en la imagen para ver la galería

función del proyecto, pueden estar implicadas áreas muy diferentes (tecnología, operaciones, finanzas, comercial, marketing o recursos humanos), pero siempre debe existir un liderazgo transversal que acompañe el cambio”.

Francesc Suero Marquès, Global CIO en Audax, revela que, “cuando hablamos de governance, para mí se trata de control total. No puede ha-

ber herramientas de IA totalmente descontroladas en la organización. En el momento en que el ámbito pase de ser personal a ser departamental o corporativo, es el área de TI el que lo controla. Los agentes importantes, los casos de uso importantes, se lideran todos desde el área de TI. Ponemos las directrices de lo que se puede utilizar, cuál es la ciberseguridad que lleva, la infraestructura, si va en la nube o no, etcétera... Para mí es la única manera de controlarlo y que no se desmadre. En definitiva debemos tratarlo como cualquier otra iniciativa tecnológica y por ello creo que



“LA IA ES UN EMPLEADO DIGITAL QUE COMPLEMENTA A LAS PERSONAS: APORTA VALOR, AUTOMATIZA TAREAS Y AYUDA A GENERAR VENTAJA COMPETITIVA”

#### ALEJANDRO MARTOS

Regional Sales Director, **Workday**

estamos obligados a liderar la implementación de la inteligencia artificial desde TI. Es importante tener ese marco donde se controle todo”.

#### EL DESAFÍO NORMATIVO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

A todos estos factores se suma un elemento más, de gran relevancia en el caso de la inteligencia artificial: la cuestión normativa. Si a nivel social hay planteada una discusión ética en torno a la inteligencia artificial, en los entornos corporativos esa ética está unida a la legalidad vigente. A las cuestiones básicas, relativas al



Clica en la imagen para ver la galería

tipo de datos que se manejan y los niveles de seguridad y protección que deben tener, se suma el marco legal que señala la Ley de Inteligencia Artificial.

Para Alfonso de Arteaga, experto del sector salud, “la nueva inteligencia artificial supone una gran oportunidad, pero hay que tener en cuenta el terreno en el que nos movemos. Sería

## RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

ALEJANDRO MARTOS, WORKDAY

“En Workday hemos dado un paso más para convertirnos en una plataforma de gestión de agentes de inteligencia artificial”



Alejandro Martos, Regional Sales director en Workday, señala que, como se reflejó en la mesa redonda, una de las grandes preocupaciones que tienen todas las compañías es el gobierno de los agentes de inteligencia artificial. Más allá de las tecnologías que hayan escogido las empresas, la IA está involucrada en prácticamente todos los nuevos proyectos que se están desarrollando.

La propia Workday tiene “un compromiso de desarrollo de

agentes de IA para nuestros procesos de finanzas y recursos humanos, desarrollados por nosotros mismos, con el ánimo de aportar valor” y está incorporando la inteligencia artificial a su plataforma de recursos humanos y finanzas. También ha incorporado a su plataforma la capacidad de gestionar agentes de IA, propios y de terceros, y dispone de herramientas para que clientes y partners puedan desarrollar e integrar sus propios agentes.



«estupendo tener la capacidad de ir mucho más rápido en el despliegue de la IA, pero si estamos tratando con información sensible, que tenga que ver con el sector financiero, el asegurador o el de la salud, necesitas tener un marco que esté regulado, no todo vale. Hay que tener en cuenta y evitar los posibles sesgos. En el sector salud tenemos una fuerte regulación, un contexto de un negocio completamente regulado. Aunque no tengamos la capacidad de ir mucho más rápido en la implementación de la IA, con grandes corporaciones y en sectores muy concretos hay que extremar la prudencia».

Por su parte, Sergi Tello Bertomeu, CISO & Global IT director en EMDEP TestBoards, considera que “hay que tratar los agentes de IA como si fueran un empleado más. Si tienes al responsable de una persona, entonces tienes un jefe que tiene que auditar que la inteligencia artificial esté haciendo bien las cosas. Además, esa IA también tiene unos niveles de acceso. Antes en IT dabas un acceso a los empleados; incluso si le dabas permisos de administrador, no usaba su acceso al dato porque ni sabía que lo tenía. Pero la IA sí utiliza los accesos que tenga. Tienes que estar seguro de qué dato le pones; si no,

no puedes empezar con ella. Estamos viendo, por ejemplo, cómo evitar que aprenda datos sensibles de los currículums. Hay gente que pone datos muy sensibles en los currículums y no se pueden usar. Tienes que evitar que la IA tome decisiones basándose en el sexo o la religión. Aunque el dato para ti es irrelevante, si la IA lo tiene, es un problema a nivel legal y de compliance... Hay que cumplir un marco ético que es lógico, no me parece mal que la IA no tenga una ideología”.

Por último, Carlos Luna de la Fuente, director de IT en RocaJunyent, explica que, “al menos en nuestro sector, la inteligencia artificial ya no es una ventaja competitiva, sino algo que es imprescindible tener. No puedes pensar en mantenerte en el sector si no estás utilizando esa tecnología. Utilizamos plataformas Legaltech especializadas en cuestiones jurídicas y también algunos desarrollos propios. Ahora bien, hay todo un proceso de formación para los perfiles más junior, todo un proceso de desarrollo, de pensamiento crítico, de criterio jurídico, etcétera, que si lo delegas en una IA no lo vas a desarrollar jamás. Lo que en ningún caso se hace es que el junior, con este tipo de herramientas automáticamente pase a



hacer un trabajo de senior. En nuestro caso, además, la supervisión humana es fundamental. No puede darse que salga un contrato o una demanda sin que haya ningún tipo de supervisión”.

Un ejemplo muy interesante como colofón de una mesa redonda apasionante. Un contexto en el que la inteligencia artificial ya se da por sentada, considerada un elemento más del tablero de juego. Pero también un contexto en el que se mantiene bajo control su impacto. Se ha identificado su fuente de valor y se está implementando con éxito, sin olvidar el factor humano que, a la larga, seguirá siendo fundamental para el desarrollo futuro del negocio. ■

#### MÁS INFO +

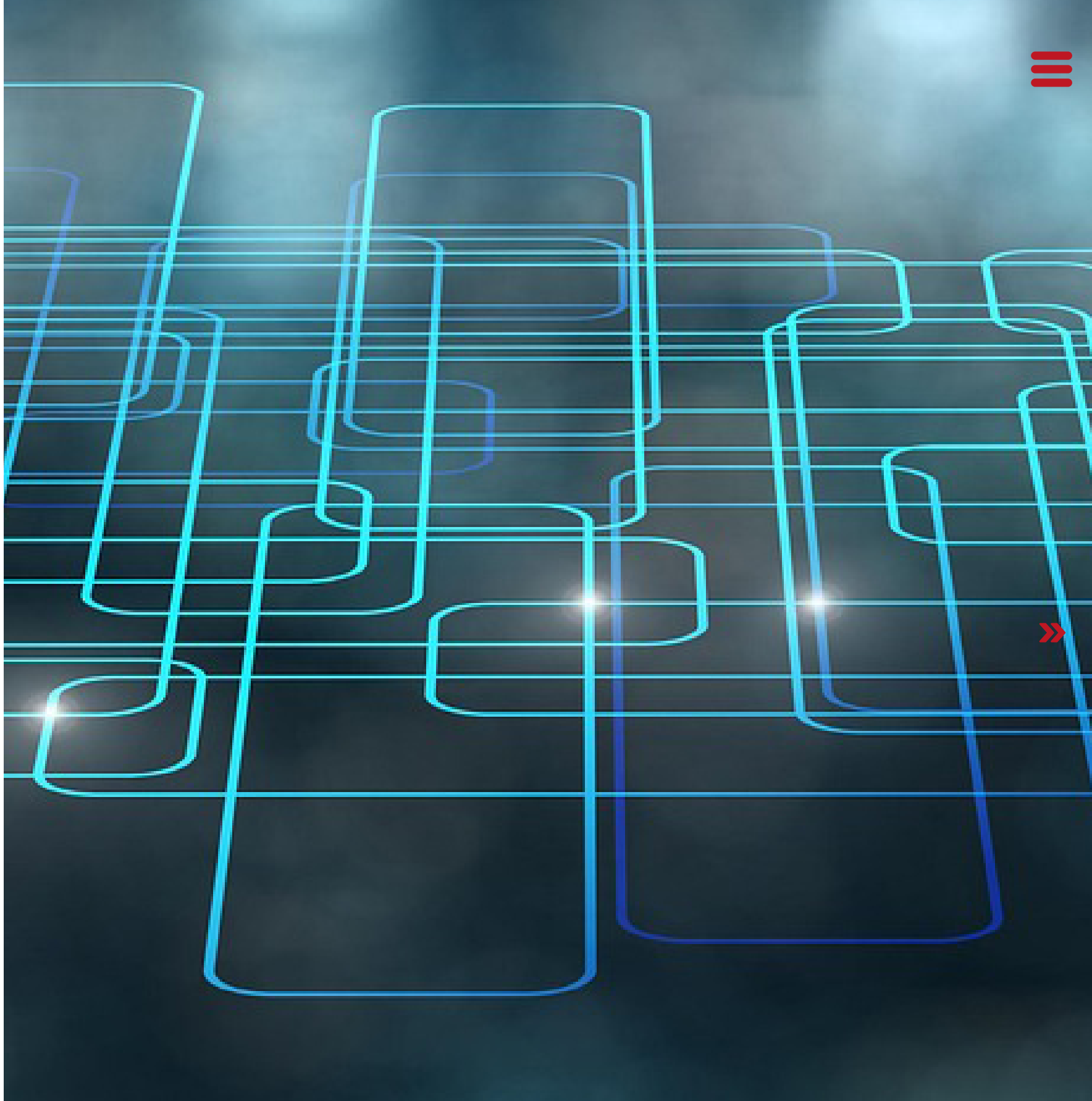
- » [“Hay que invertir en la fuerza laboral para sacar el máximo partido de la IA”, Adolfo Pellicer, Workday](#)
- » [Entrevista Carlos Luna de la Fuente, RocaJunyent](#)



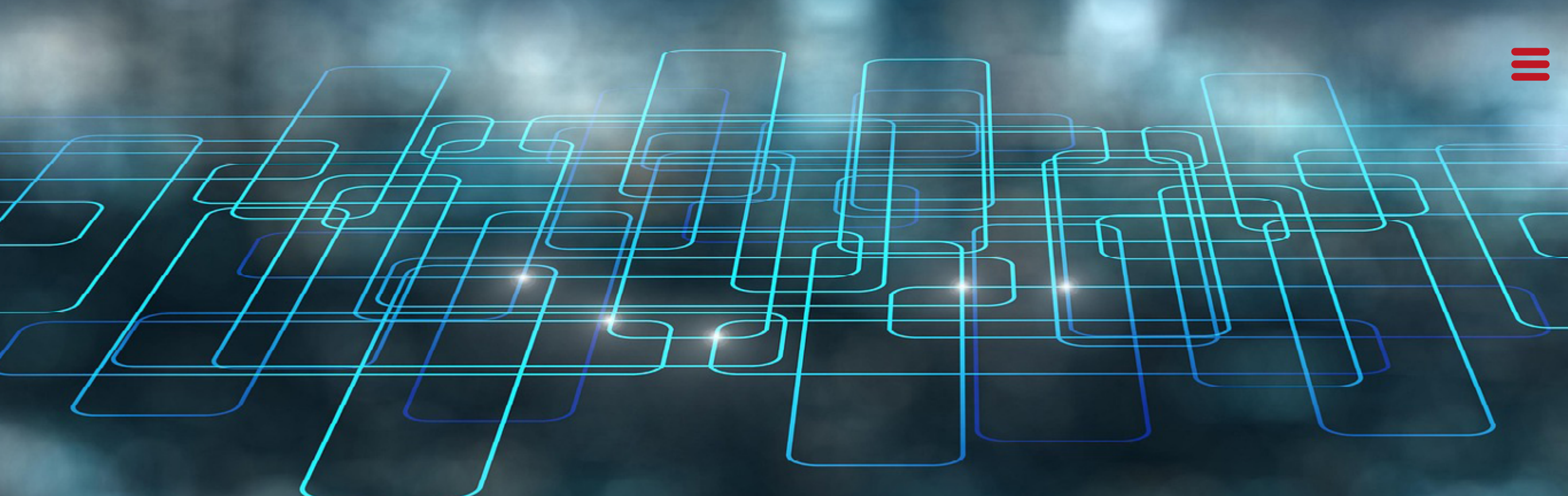
COMPARTIR EN REDES SOCIALES



# INFRAESTRUCTURA PARA LA ERA DE LA IA: MODERNIZAR SIN « PERDER EL CONTROL







# LA INFRAESTRUCTURA ANTE EL LABERINTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL



Cuando todavía las FinOps no se han asentado en las prácticas corporativas de la nube... Cuando el reajuste al nuevo marco de costes de VMware en muchos casos está pendiente... Cuando está abierto el debate sobre si llevar la cloud un paso atrás... Cuando el uso interno de la inteligencia artificial parece fuera de control... El mercado se agita una vez más con el cambio en el coste de la IA introducido por Microsoft.

**L**a inteligencia artificial sube de precio. Sabíamos que, antes o después, la barra libre de la IA se iba a terminar. Lo que tenía que pasar, pasó: en el anuncio del nuevo agente de IA Copilot Cowork, Microsoft explicó que, además de la

suscripción de pago a Microsoft 365 Copilot para tener acceso al agente, la compañía iba a facturar por separado cada tarea realizada en función de la potencia de cómputo requerida. En el lado bueno, este cambio en la política de precios quizá ponga coto

a los vídeos familiares generados con IA. Esta subida en una de las IA más utilizadas pone sobre la mesa una cuestión: ¿es más caro mantener la inteligencia artificial o a los trabajadores a los que podría sustituir? La propia Microsoft está viviendo una

situación interna bastante compleja en torno a la IA. Apenas unos meses después de haber introducido Claude Code para sus equipos de desarrollo, decidió cancelar las suscripciones y volver a GitHub Copilot, según publicó el medio The Verge.

## UN SECTOR CON MUY Poca MEMORIA

Si resulta llamativo que una de las grandes impulsoras de la inteligencia artificial de marcha atrás en el uso de la IA de desarrollo más avanzada por un probable control de costes, mucho más lo es el coste de las memorias provocado por la IA que le está volviendo como un bumerán. El mismo mes en el que Microsoft anunció la subida del precio de la IA, también anunció el de sus consolas Xbox, que costarán entre 100 y 150 dólares más a partir del 1 de agosto. ¿El motivo? La subida en el coste del almacenamiento y la memoria provocada por la IA.

La escasez del suministro mundial de memoria ya tiene nombre de evento de extinción masiva: RAMmagedón o RAMpocalipsis. Y es algo que viene de lejos. Hubo un primer periodo de escasez causado por las fuertes interrupciones de la cadena de suministro provocadas por la pandemia de 2020. Apenas se había recuperado la normalidad en 2023, la demanda de la inteligencia artificial se disparó en 2024 y los fabricantes de chips se centraron en ese mercado, provocando escasez en todo lo demás.

Puede parecer más o menos anecdótico que suba el precio de las consolas de videojuegos o de los PC. Pero

las memorias están en todas partes, no parece que esta situación vaya a cambiar antes de 2028 y además muchas empresas estaban planteándose el “back on prem”. Frente al coste de la nube, frente a los costes de la IA en nube, volver a apostar por las instalaciones propias es una solución en algunos casos... Pero es un equilibrio muy difícil, porque como se ve, las infraestructuras físicas también se han encarecido.

## TODO POR LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Puede que estemos en un periodo de reajuste en el uso de la inteligencia artificial, pero no parece que en ningún caso corra riesgo. Según Fortune Business Insights, el mercado global de IA tuvo un valor de 58.780 millones de dólares en 2025, se espera que llegue a 75.400 en 2026... Y a 497.980 en 2034. Uno de los grandes impulsores de estas cifras es Estados Unidos, pero en Europa también se está apostando por la creación de las llamadas “gigafactorías de IA”. En España, a mediados de junio se aprobó una inyección de 719 millones de euros en un consorcio público-privado “que desarrollará una Gigafactoría avanzada de Inteligencia Artificial y optará a la convocatoria que la Comisión Europea

lanzará próximamente”, según rezaba en el comunicado de prensa.

Como sucede con la ciberseguridad, la IA parece ser al mismo tiempo el principal problema y la gran solución. Las compañías no han abandonado los proyectos de inteligencia artificial: se ha convertido tan rápido en una commodity que ahora mismo es difícil dar un paso atrás y tomar perspectiva. Lo que sí han hecho es cambiar la conversación. Ya no se habla tanto de los casos de uso que se han identificado o de porcentajes de mejora de productividad, sino de gestión del gasto y las infraestructuras o de orquestación y planificación de los agentes de IA.

Más allá del coste, hay una cuestión de fondo que también es muy relevante: la soberanía digital. Puede que un cambio en la política de precios de la IA te pille a pie cambiado, pero era algo más o menos esperable. Aunque solo sea porque se vivió algo parecido en un episodio anterior muy reciente titulado “VMware, Broadcom y la virtualización”. Pero la soberanía es algo más: una cuestión de Estado, incluso de bloque comunitario... Y no es relevante solo para Europa. Si la Unión Europea intenta apuntalar la soberanía europea con la Ley de IA y el Paquete Europeo de Soberanía Tecnológica, en Estados Unidos no se quedan atrás

con el Cloud Act, que puede obligar a los hiperescalares a que entreguen datos que no residan en el país.

No cabe duda de que vivimos tiempos interesantes. Elegir cloud u on-prem es casi tan complicado como escoger entre playa o montaña en un verano que combina calor extremo y tempestades. Como con las vacaciones, la tendencia es híbrida: las cargas críticas para el negocio tienen al on-premise, mientras que las pruebas más innovadoras y algunos servicios punteros se mantienen en la nube. ■

### MÁS INFO



- » [El gasto en infraestructura cloud alcanza los 102.600 millones](#)
- » [El gasto global en infraestructura cloud crece un 29% impulsado por la carrera por la IA](#)
- » [El 62% de las empresas españolas exige operar su infraestructura TI dentro del país](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES



## INFRAESTRUCTURA PARA LA ERA DE LA IA: MODERNIZAR SIN PERDER EL CONTROL

« La inteligencia artificial es uno de los mayores desafíos en décadas para las infraestructuras corporativas; un reto trufado de elementos complejos, como la seguridad, la normativa, la soberanía, los costes e incluso la geopolítica internacional. Hablamos de la evolución de las infraestructuras con expertos de BNP Paribas, Dekra, GMV, Pluxee, Sanitas, Red Hat e Intel.



**ENCUENTRO COMUNIDAD IT >>** Hemos visto cómo la inteligencia artificial está impactando en las infraestructuras corporativas en una conversación multisectorial que ha contado con representantes de **BNP Paribas, Dekra, GMV, Pluxee y Sanitas**, y con el apoyo especial de **Red Hat e Intel**.



“TENEMOS MANAGERS REGIONALES QUE ACTÚAN COMO NEXO DE UNIÓN ENTRE EL NEGOCIO E IT, GARANTIZANDO QUE AMBOS ÁMBITOS PERMANEZCAN ALINEADOS EN TODO MOMENTO”

**RAFAEL CARRILLO,**

Responsable de desarrollo de infraestructuras como servicio, **BNP PARIBAS**

en las organizaciones, como la gestión de los costes, la seguridad de la inteligencia artificial y la soberanía de los modelos de IA.

No es que, de pronto, nos hayamos olvidado de todo lo que se puede lograr con los nuevos modelos de IA, ni mucho menos. Pero han ido tomando fuerza distintos elementos que obligan a las empresas a modernizar, sí; pero sin perder el control. La propia evolución de la IA está empujando a ello. Tal y como pasó con las API descontroladas, la



“A VECES NOS EMPEÑAMOS EN BUSCAR EL TALENTO FUERA Y LO MÁS IMPORTANTE ES CONSERVAR Y AUMENTAR EL TALENTO QUE YA TENEMOS DENTRO DE LA EMPRESA”

**CARLOS RAMÍREZ FERRO**

IT Country Coordinator para España - Service Manager Digital & PPO, **DEKRA**

el modo en que se está enfocando su despliegue y los desafíos que tienen por delante, con expertos de organizaciones tan diferentes como **BNP Paribas, Dekra, GMV, Pluxee, Sanitas, Red Hat e Intel.**

### EL PROCESO CONTINUO DE LA MODERNIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS

No hace tanto los nuevos despliegues tecnológicos se desarrollaban en periodos de varios años y, cuando finalmente se ponían en producción,

Clica en la imagen para ver la galería

Clica en la imagen para ver la galería

La conversación en torno a la inteligencia artificial ha empezado a desplazarse. Desde las capacidades de los agentes de IA, “empleados digitales” con posibilidad de transformar radicalmente los procesos laborales que han copado titulares en los últimos meses, se ha empezado a hablar de otros elementos centrales para su éxito

proliferación de agentes de IA exige visibilidad y orquestación, máxime cuando lo que se puede desbocar son los gastos operativos.

¿Cómo están afrontando las empresas los nuevos retos que ha planteado la IA para las infraestructuras corporativas? Hemos podido hablar sobre las infraestructuras en la era de la inteligencia artificial, en





“ ESTAMOS EN UNA  
ESPIRAL DE VELOCIDAD,  
NO SOLO POR LA RAPIDEZ  
A LA QUE CAMBIAN LAS  
TECNOLOGÍAS, SINO POR EL  
CONOCIMIENTO REQUERIDO  
PARA LAS NUEVAS  
NECESIDADES ”

#### JUAN ANTONIO ABÁNADES

Digital Strategy for Business  
director, **GMV**



todavía eran innovadores. Las metodologías ágiles aceleraron en gran medida los tiempos de desarrollo, particularmente para proyectos de software. Pero ni siquiera las metodologías ágiles nos prepararon para la velocidad de la inteligencia artificial. Con la IA de por medio, un periodo de desarrollo de un par de años es como una película muda para la generación Z.

Rafael Carrillo, responsable de desarrollo de infraestructuras como servicio en BNP Paribas explica que, para la entidad, “la modernización de las infraestructuras es un proceso que debe ser continuo. Cuando se aborda por fases, los costes tienden a incrementarse, los plazos de los proyectos tienden a reducirse y, como consecuencia, aumenta el riesgo operativo. Por ello, en BNP Paribas apostamos por un modelo de mejora continua. En este contexto, la integración entre infraestructura, aplicaciones y negocio es clave.



“ MUCHAS EMPRESAS  
HAN OPTADO POR PASAR DE  
UNA ESTRATEGIA CLOUD FIRST  
A UNA ESTRATEGIA HÍBRIDA  
POR LA SEGREGACIÓN DEL  
RIESGO ”

#### XAVIER CLARAZ

Global director Infrastructure  
and Platforms, **PLUXEE**



Si las decisiones en infraestructura —por eficientes que sean a nivel operativo— no están alineadas con las necesidades de las aplicaciones y del negocio, pueden surgir fricciones que afecten al conjunto. Hoy, la modernización avanza a través de distintas etapas de automatización, culminando en la inteligencia artificial. Sin embargo, si no sentamos

antes las bases (como la apifricación, la automatización, la calidad de los datos o la optimización de procesos), la IA no podrá desplegar todo su potencial de manera eficiente”:

En el caso de Pluxee, Xavier Claraz, su director global de Infrastructure and Platforms, detalla que han “empezado por diseñar lo que pudiéramos definir como reglas de oro para la adopción de la IA. Definimos algunas claves junto con negocio para poder realizar una adopción segura. Partimos de la premisa de que el dato, más la orquestación o identificación adecuada de los procesos, son las claves para una im-

plementación exitosa de la IA. Preferimos siempre partir de etapas de Prueba de Valor (POV) y Prueba de Concepto (POC) para transformarla en una iniciativa validada y luego en un proyecto. Hay que realizar una gestión adecuada de la demanda e involucrar a las áreas de negocio en las etapas tempranas de la planificación. Dentro de este proceso, tenemos que implementar el triaje o la clasificación, porque no todo es IA; muchas veces se trata de orquestación de procesos o RPA”.



Por su parte, Ruth García, responsable de operaciones y plataformas en Sanitas, no olvida que “el principio de la IA comienza en el dato, que tiene que estar siempre gobernado, protegido, para que el modelo que construyamos a partir de ese punto siempre sea algo que pueda escalar. Dentro del área de IT hemos creado un equipo específico que se encarga de la IA, integrado por gente de diferentes grupos. Este equipo analiza todos nuestros procesos y cómo trabajamos y define cómo mejorarlos e internalizar y distribuir hacia los demás las mejoras que hay que implementar. Uno de los proyectos más importantes relacionados con IA que hemos implementado es SaniTask, una



Clica en la imagen para ver la galería

herramienta en la que la IA transcribe cuál es la conversación entre el médico y el paciente, selecciona la información más relevante de esa conversación y la lleva a la historia clínica digital del paciente. Hemos incluido ese proceso dentro del flujo clínico, lo que reduce el tiempo de gestión del médico, pero sin sustituir lo que es la parte pu-



PARA FAVORECER EL CAMBIO ES ÚTIL QUE LAS NUEVAS INICIATIVAS SE CONVIERTAN EN PROYECTOS CORALES, EN LOS QUE PARTICIPEN TODOS LOS EQUIPOS DE LA ORGANIZACIÓN ”



### RUTH GARCÍA BAUTISTA

Responsable de operaciones y plataformas, **SANITAS**

ramente operativa, el médico y el conocimiento que él ofrece”.

### EL DESPLIEGUE DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

La IA es el nuevo diapasón de las infraestructuras corporativas. Un diapasón que de vez en cuando se ve desacompañado, además, por elementos más o menos ajenos que interrumpen el ritmo. Aunque se podría haber previsto que el boom de la inteligencia artificial generativa y agéntica disparase el precio de determinados componentes informáticos,

era difícil estar preparado para las disrupciones de la cadena de suministro internacional que han provocado las tensiones geopolíticas de los últimos meses.

Incluso inhibiéndose de todo lo que la rodea, el despliegue de la inteligencia artificial plantea grandes desafíos organizativos. La gestión del cambio, la revisión de los procesos o las estrategias de implantación son más o menos similares a los proyectos tecnológicos “de toda la vida”. Sin embargo, la inteligencia artificial hace que se disparen los efectos colaterales. Un mal planteamiento de partida, como una baja calidad del dato, puede tumbar todo el edificio de la inteligencia artificial.

Sergio Fabre, Account Executive de Red Hat, considera que “se está viendo que, cuando los modelos de IA son muy grandes, no son necesariamente mejores. Es decir, un modelo de 400 billones de parámetros no tiene por qué ser mejor que uno de 70 billones de parámetros para un caso de uso determinado. Desde Red Hat lo que estamos haciendo es testear esos modelos para ver cuáles son esos building blocks, sean on prem o sean en la cloud, que son necesarios para un determinado caso de uso, para un número específico de tokens que se quieran gastar o







“ CUANDO SIENTAS  
A IT Y NEGOCIO A LA  
MISMA MESA ES CUANDO  
LOGRAS QUE ENTIENDAN SUS  
NECESIDADES RECÍPROCAS  
Y BUSQUEN SOLUCIONES  
CONJUNTAS ”

**SERGIO FABRE**

Account executive, **RED HAT**



Clica en  
la imagen  
para ver  
la galería

para un número de usuarios concurrentes con unas queries estándar. Nosotros, aparte de la receta de software open source, incluimos el soporte enterprise, la consultoría y la formación, que es una de las cosas que más nos están demandando los clientes en la actualidad”.

Para Carlos Ramírez, IT Country Coordinator para España - Service

Manager Digital & PPO en Dekra, “en la digitalización no todo es inteligencia artificial, no todo sigue ese camino. Hay que definir qué se reitera, qué se puede reutilizar y vamos a migrar. Hay que poner nuestros esfuerzos primero en aquellos pequeños fallos que se cometen a diario en todas las rutinas, en todas las casuísticas que tienen fácil solución. Tienen un coste muy pequeño y para el negocio y el usuario van a significar una mejora notable en su día a día. Hemos empezado a utilizar la IA para esas pequeñas y reiteradas tareas que puedan facilitar la vida del usuario. Por otro lado, la flexibilidad

## RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

**SERGIO FABRE, RED HAT**

“Todos los clientes están dándose cuenta de la necesidad de alinear perfectamente la parte de negocio con la de IT”



Sergio Fabre, account executive de Red Hat, explica cómo la adopción generalizada de la inteligencia artificial supone “riesgos crecientes” para la soberanía del dato y su gobernanza, así como para la propia gestión de riesgos. Una de las claves que se pusieron sobre la mesa en este contexto es la importancia de que la estrategia de tecnología y los objetivos de negocio estén perfectamente alineados.

Fabre señala que Red Hat se posiciona como un socio estratégico flexible que busca

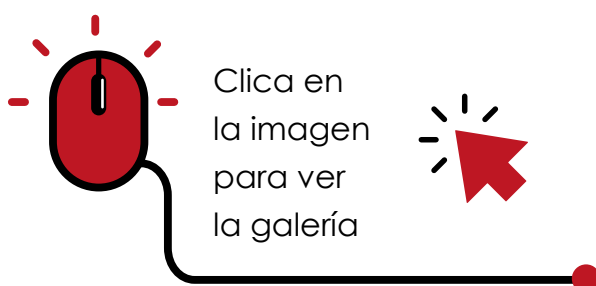
establecer colaboraciones a largo plazo. Desde la compañía “no empujamos a los clientes en una dirección. No les decimos que desplieguen sus cargas en la nube u on-prem, que hagan todo con IA o con automatización... Porque podemos hacer prácticamente cualquier cosa gracias a que somos una empresa basada en tecnologías open source. Y, también, somos una empresa que propone soluciones de gobernanza del dato, con soporte, servicios de consultoría, servicios de training, etc.”.



“TENEMOS CAPACIDAD DE ENCRYPTACIÓN DE DATOS CUANDO SE ESTÁN USANDO, GARANTIZANDO QUE NADIE AJENO PUEDA ACCEDER A ELLOS EN ENTORNOS COMO LA CLOUD”

### MARIO BURITICA

Director de Desarrollo de Negocio, **INTEL**



gana frente al coste. Negocio tiene que ser capaz de entender ese coste. Pero si no eres ágil, si no estás adaptado al cambio, a las nuevas formas de trabajar, a la seguridad, etc., el impacto en el negocio va a ser mayor que ese coste que tienes que asumir desde el principio”.

Desde GMV, Juan Antonio Abánades, Digital Strategy for Business

director de la compañía, explica que “ya hace un par de años empezamos con una plataforma de inteligencia artificial, lo que ahora se conoce como una AI Factory, desde la que proporcionamos a los desarrolladores las herramientas para poder utilizar modelos locales y modelos en la nube. Hay recursos hardware on-premise y también recursos hardware en la nube, así como herramientas de automatización, orquestación, gestión de las API, control de costes, etc. La seguridad es absolutamente clave: es fundamental proporcionar entornos

## RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

MARIO BURITICA, INTEL

“Nuestro foco está en la flexibilidad, en iniciativas de software abierto y en seguridad y privacidad”



Mario Buritica, director de Desarrollo de Negocio en Intel, explica que la inteligencia artificial actual está impulsando un cambio tecnológico mucho más acelerado de lo habitual, que genera ciertas dudas en cuanto a costes y posible vendor lock-in. En esta situación, Intel apuesta por la flexibilidad y dispone de “todo un rango de posibilidades de hardware” para todo tipo de escenarios, desde despliegues de cloud híbrida hasta el puesto de trabajo, pasando por el edge y por los centros de datos. Junto a esta capacidad, el experto

explica que la compañía “se apoya en iniciativas de software abierto. En Intel somos el mayor contribuidor corporativo al kernel de Linux y apoyamos muchas otras iniciativas open source”. Respecto a la protección, “tenemos unas capacidades de seguridad apoyadas en hardware que llamamos confidential computing para encriptación de datos en uso, que garantizan a nivel de hardware que tus datos están seguros sin importar si los usas en entornos compartidos como una cloud pública”.



aislados en cada uno de los proyectos. Ahí hay un punto crítico que es la educación de los usuarios. Con soluciones cloud tradicionales la cuestión de la soberanía está bastante bien resuelta, pero con la IA no está tan claro. Tenemos proyectos con determinados organismos que tienen requisitos de soberanía y ahí tienes que poner coto al uso de ciertas herramientas”.

### FLEXIBILIDAD FRENTE A LA PRESIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS

« Mario Buritica, director de Desarrollo de Negocio en Intel, explica que desde la compañía “queremos ofrecer flexibilidad en la adopción de la IA. Somos un fabricante de hardware, pero la IA puede correr en el PC y ahí nuestros procesadores tienen capacidades para que lo haga. Es una solución a cuestiones como el coste de los tokens y el Shadow AI. Puede que haya ciertos procesos que tenga sentido que un usuario los ejecute en su PC y, cuando requiere modelos de mayor capacidad, pase a la nube... A la nube o a los data centers, donde también nuestros procesadores tienen capacidades de IA desde hace muchas generaciones. Proporcionamos flexibilidad para que se puedan ejecutar

esas cargas de trabajo donde tenga más sentido. También estamos alineados con Red Hat en la cuestión open source por la soberanía: ninguna entidad tiene capacidad de bloquear totalmente una tecnología de código abierto”.

La soberanía nos lleva a otro elemento distorsionador, que es la suerte de colisión normativa entre la Unión Europea y Estados Unidos. Mientras en Europa se intenta mantener los datos de los ciudadanos en territorio soberano, en Estados Unidos se aprueba la Cloud Act que obliga a las empresas estadounidenses a entregar datos a su gobier-

no, incluso aunque estén alojados en terceros países. ¿Dónde residen realmente los datos de la inteligencia artificial? ¿En manos de qué empresas se encuentran?

Respecto a los costes, si ya había miedo a que se desbocaran por el cierto grado de descontrol que hay en torno a la IA, la subida de precios que ha aplicado Microsoft a la inteligencia artificial corporativa ha puesto la cuestión, definitivamente, sobre la mesa. Algo que llega no mucho después de que se tuvieran que replantear las políticas de virtualización después de que Broadcom comprase VMware. Ahora sí,

será necesario hacer un trabajo fino de FinOps.

Grandes desafíos para las infraestructuras que da soporte a la tecnología llamada a cambiar el futuro de las compañías. Retos pese a los que las compañías siguen avanzando en estrategias sólidas de desarrollo. La inteligencia artificial ya no es un capricho pasajero, ni una ventaja competitiva al uso, sino una condición sine qua non para la pervivencia futura. Pero su desarrollo presente tiene que realizarse de forma racional y teniendo en cuenta todas sus primas, desde la protección y la soberanía, hasta la formación y los costes. ■



### MÁS INFO +

- » [El gasto global en infraestructura cloud crece un 29% impulsado por la carrera por la IA](#)
- » [El 62% de las empresas españolas exige operar su infraestructura TI dentro del país](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES

# Mantén la independencia digital con Red Hat e Intel

Escanea este QR  
y descubre cómo







ENCUENTROS **ITDM GROUP**



**PRODUCTIVIDAD,  
SEGURIDAD Y MEJOR  
EXPERIENCIA DEL EMPLEADO,  
OBJETIVOS DE UN PUESTO  
DE TRABAJO INTELIGENTE**



©magnific

ORGANIZA



PATROCINADORES GOLD







# PRODUCTIVIDAD, SEGURIDAD Y MEJOR EXPERIENCIA DEL EMPLEADO, OBJETIVOS DE UN PUESTO DE TRABAJO INTELIGENTE

El puesto de trabajo digital está evolucionando hacia entornos más inteligentes y productivos, gracias a herramientas enfocadas a facilitar la colaboración, impulsar la eficiencia y mejorar la experiencia del empleado. Dedicamos esta edición de los Encuentros ITDM Group a profundizar en cómo la tecnología está impulsando la modernización del workplace, con la colaboración de expertos en tecnología de Barco, HP Inc., Lutech, Samsung, SoftwareOne y SonicWall, y con la visión de la consultora Penteo.

La digitalización y la consolidación de los modelos de trabajo híbridos han impulsado una profunda transformación del espacio de trabajo, y las organizaciones están combinando tecnología, colaboración, seguridad y bienestar para equilibrar la satisfacción de los empleados y las necesidades operativas y estratégicas del negocio. En este contexto, los responsables de TI y de workplace digital se enfrentan al complejo reto de diseñar experiencias digitales más eficientes, seguras y amigables para los empleados, que a su vez permitan mejorar la productividad y la eficiencia a través de tecnologías clave como la inteligencia artificial generativa y agéntica.







En esta edición de los Encuentros ITDM Group, bajo el título [Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#), hemos profundizado en la evolución que está experimentando en workplace digital y los desafíos a los que se enfrentan las organizaciones en la era de la IA.

## PRODUCTIVIDAD, SEGURIDAD Y MEJOR EXPERIENCIA DEL EMPLEADO: OBJETIVOS DE UN PUESTO DE TRABAJO INTELIGENTE

La transformación del puesto de trabajo digital fue el eje central de este evento de la Comunidad IT, que ha

contado con el apoyo de **Barco, HP Inc., Lutech, Samsung, SoftwareOne y SonicWall**, y que se ha desarrollado a lo largo de dos mesas redondas en las que hemos analizado la evolución del workplace moderno. En la primera hemos contado con expertos en TI y puesto de trabajo de **Acciona, MASO-range, Universidad Nebrija y Verisure**, acompañados por Carlos Manero, Software and Managed Services Sales Manager para Iberia de HP Inc.; Kevin Daly, AI, Data & Innovation director de Lutech; y Enrique Martín, head of Large Enterprise de Samsung.

En la segunda participaron representantes de **Almirall, Arxada, Ayun-**

**tamiento de Madrid, Bridgestone, IVI RMA Global y Grupo Tragsa-SEPI.**

Junto a ellos estuvieron David López Requena, channel manager España y Portugal de Barco; Víctor Rivela, solutions sales director de SoftwareOne; y Sergio Martínez, country manager de SonicWall.

## OTROS CONTENIDOS PARA LA COMUNIDAD IT

Además del evento principal, para contextualizar la evolución del puesto de trabajo digital contamos con la visión de la consultora Penteo, en una ponencia titulada El puesto de trabajo digital en 2026, a cargo de Marc Isern,

Analysis Manager de la compañía. Y también entrevistamos a Enrique Ros Sánchez, IT Service Desk & Workplace Manager de IVI RMA GLOBAL, para conocer cómo están enfocando la digitalización del puesto de trabajo en una empresa con alcance global, que cuenta con alrededor de 6.000 empleados en 15 países. ■

MÁS INFO +

» [Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#)



**PONENCIA >>** Marc Isern, Analysis Manager de Penteo, analiza en esta presentación cómo la inteligencia artificial está redefiniendo el puesto de trabajo digital en 2026.



**EVENTO >>** Analizamos la evolución del workplace digital hacia entornos más inteligentes y productivos con expertos en TI y puesto de trabajo de diferentes sectores, y con la colaboración de Barco, HP Inc., Lutech, Samsung, SoftwareOne y SonicWall.



**ENTREVISTA >>** Enrique Ros Sánchez, de IVI RMA Global, nos habla en esta entrevista sobre cómo la estandarización tecnológica y el uso de IA y DEX están transformando la experiencia digital en una compañía que cuenta con cerca de 6.000 empleados





# IMPACTO DE LA IA EN EL PUESTO DE TRABAJO

« La inteligencia artificial, especialmente su vertiente agéntica, pretende revolucionar la forma de trabajar en las empresas, habilitando nuevos niveles de automatización de tareas y apoyando la labor de los empleados en su día a día. Pero esta tecnología todavía se encuentra en una fase incipiente de adopción y prevalecen las dudas en torno a los beneficios reales que puede aportar y al papel que jugará en el futuro del puesto de trabajo. Y también sobre los costes directos y ocultos que surgirán escalar esta tecnología a todos los niveles de la organización en la búsqueda de más eficiencia y productividad. »







« La llegada de la IA generativa y agéntica a las aplicaciones empresariales promete grandes beneficios, pero una tecnología tan transversal esconde desafíos y costes a muchos niveles, y su papel en el puesto de trabajo moderno está todavía en proceso de definirse. Los proveedores de soluciones de CRM, ERP, ofimática y otros servicios en cloud ya ofrecen numerosas capacidades basadas en IA, con agentes que se alimentan de los datos de las organizaciones para facilitar la automatización del trabajo. Y también proporcionan capacidades que aligeran la carga de trabajo relacionada con las reuniones virtuales, el reporting o la generación de toda clase de contenido.

### CRECE LA INVERSIÓN... Y EL RIESGO

Los beneficios potenciales -y algunos ya demostrados- de adoptar la inteligencia artificial en las empresas está animando la inversión y su implementación a escala en las grandes compañías, siendo el ritmo mucho menor entre las pymes. Pero ¿la rápida expansión de la IA empresarial es una auténtica revolución o un hype que se desinflará

cuando los proyectos se aterricen realmente? Resulta difícil responder a esto con un sí o no, ya que existen muchas derivadas que surgen al extender el uso de la inteligencia artificial a todos los niveles de la organización y las dudas no son fáciles de disipar.

Más aún cuando empieza a hablarse de la economía de los tokens y de los costes ocultos de expandir el uso de esta tecnología sin el adecuado control. Para muchos expertos, lo que ahora es “gratis” dejará de serlo muy pronto, ya que la IA consume muchos recursos que alguien debe costear, y dotar de la capacidad de crear agentes a todos los empleados puede derivar en un consumo masivo de estos tokens.

Para arrojar algo de luz sobre el avance real de la IA empresarial y lo que comporta su implementación a escala de cara al futuro, la consultora KPMG acaba de presentar los resultados de su [encuesta trimestral sobre IA](#), correspondientes al segundo trimestre de 2026. En su informe, destacan que “a medida que las organizaciones adoptan la implementación a gran escala de la IA, el desafío radica en hacerlo con una ejecución rigurosa”.

### PREOCUPACIÓN POR EL COSTE

El informe de KPMG revela que la implementación de la IA en las grandes empresas se mantiene por encima del 50% y se espera que los líderes invertirán una media de 202 millones de dólares en esto durante los próximos 12 meses, pero actualmente solo el 26% de las organizaciones tienen visibilidad en tiempo real del consumo de IA, lo que pronto podría revelar costes ocultos significativos.

A su vez, como indica esta investigación, el 53% de las empresas encuestadas ya utiliza agentes autóno-

mos y el porcentaje de aquellas que coordinan múltiples agentes en sus flujos de trabajo ha pasado del 9% al 18%. Para los expertos, “esto refleja una tendencia creciente a alejarse de la optimización de tareas individuales y a conectar decisiones, datos y procesos en toda la empresa”.

Según ha explicado Steve Chase, director global de IA e Innovación Digital de KPMG, “la inversión en IA se encuentra en su nivel más alto hasta la fecha y continúa con una marcada tendencia al alza, con una aceleración en el despliegue de agentes de IA”. Por ello, opina,





“la pregunta más difícil a la que se enfrentan ahora las organizaciones es si podrán actuar con la suficiente rapidez, reinventar adecuadamente áreas enteras de su negocio y hacerlo todo de forma responsable”.

### BENEFICIOS Y BARRERAS DE ADOPCIÓN

Los beneficios potenciales de adoptar la IA empresarial son grandes y van a seguir impulsando su im-

plementación a escala, pero esto requiere un replanteamiento del puesto de trabajo y una redefinición de las tareas, lo que genera barreras para la organización y los empleados. En un [artículo](#) publicado recientemente por Lauren S. Park, Organizational and Quantitative Psychologist del Future of Work Research Lab de SAP, titulado “seis dimensiones para un rediseño más inteligente del trabajo en la era de

la IA”, la experta destaca que “actualmente, empleados, gerentes y organizaciones se enfrentan a una creciente desconexión: el trabajo está cambiando debido al uso generalizado de la IA, pero no de forma coordinada ni intencionada”. Y considera que el problema está “en encontrar una manera más clara de integrarla en el trabajo” para potenciar las capacidades y el desarrollo profesional de los humanos.

Lauren S. Park se remite a los resultados de una investigación llevada a cabo recientemente por SAP, con 4016 empleados y gerentes de todo el mundo, según los cuales está aumentando el uso de IA en tareas relacionadas con el liderazgo, la gestión y la supervisión (46%), y para la resolución de problemas (45%). A su vez, está disminuyendo el tiempo que los empleados dedican a trabajo administrativo (19%), creativo (17%), análisis de datos y generación de informes (17%). Aunque esto puede deberse a una combinación de factores, uno de los más relevantes es la adopción de



## CLAVES PARA APROVECHAR LA IA EMPRESARIAL



Para que la inteligencia artificial empresarial aporte beneficios reales al negocio es fundamental rediseñar el workplace y la propia naturaleza del trabajo en base a la combinación de las fortalezas de humanos y máquinas, y esto abarca diferentes dimensiones. Para los analistas de KPMG, y como conclusión de su última investigación, es fundamental ser capaces de gestionar la IA a gran escala para aprovechar la tecnología sin elevar los costes de

forma descontrolada, algo que ya está comenzando a verse en las grandes empresas más avanzadas en la adopción de esta tecnología. Además, sitúan la orquestación de agentes como el gran factor que definirá a las empresas que tendrán éxito en la adopción de la IA empresarial y verán un mayor retorno. En este sentido, destacan la transición hacia el uso combinado de agentes entre equipos, sistemas y flujos de trabajo, lo que permitirá desbloquear KPI compartidos,

mejorar la automatización de flujos de trabajo multifuncionales y la toma de decisiones conjunta. Por último, señalan que la verdadera ventaja está en definir claramente cómo las personas utilizan la IA, lo que no solo permitirá sacar mayor partido a la tecnología, aprovechando al máximo el consumo de tokens, sino que aportará un mayor control del uso y una mayor visibilidad y predictibilidad de los costes asociados.



“LA INVERSIÓN EN IA SE ENCUENTRA EN SU NIVEL MÁS ALTO HASTA LA FECHA, CON UNA ACELERACIÓN EN EL DESPLIEGUE DE AGENTES DE IA”

**STEVE CHASE,**  
director global de IA e  
Innovación Digital de **KPMG**





IA en el puesto de trabajo. Y el informe indica que en el 51% de los casos estos cambios impulsados por el uso de inteligencia artificial han partido de los propios trabajadores, y no de directivas de las empresas. En el 18% de las ocasiones, esta evolución se produjo “de forma natural” y solo el 38% de los encuestados alude a directivas provenientes de los gerentes de la empresa.

### HACIA UN WORKPLACE MÁS INTELIGENTE



Los expertos opinan que el futuro del “workplace inteligente” pasa por una estrategia de “rediseño intencional” que se guíe tanto por la IA como por el potencial humano. Siguiendo el enfoque que denominan “estratégico simbiótico”, “los roles estarían diseñados para que humanos e IA combinen sus fortalezas y generen resultados superiores a los que cada uno podría lograr por separado, maximizando así el valor de la IA y los factores que hacen que el trabajo sea significativo y motivador para las personas”. Como resultado, creen que se sacaría más partido de la tecnología y los trabajadores aumentarían su compromiso, reducirían su agotamiento, serían más

proactivos y se inclinarían de forma natural a contribuir de forma más proactiva e innovadora a los objetivos del negocio.

Esto suena bien, pero es complicado de llevar a cabo. Para aplicar correctamente este enfoque estratégico simbiótico “la solución consiste en evaluar las tareas en función de un conjunto de dimensiones donde los humanos y la IA difieren fundamentalmente”. E identifican varias áreas clave a tener en cuenta, comenzando por definir las tareas que mejor pueden afrontar los humanos por su capacidad de análisis basado en juicios, y aquellas que las máquinas pueden desempeñar mejor, por su capacidad de análisis basado en reglas.

Para que esto sea posible, consideran básico garantizar la calidad de los datos que alimentan a la IA, es decir, que estén bien estructurados, etiquetados y sean estables. En casos donde la información no esté tan curada, es mejor asignar estos trabajos a los humanos, más capaces de gestionar las contradicciones en los datos, la falta de información o contexto. Igualmente, las personas deberían hacerse cargo de las tareas que requieran



carga emocional o confianza, aquellas que comporten alto riesgo, responsabilidad y/o explicabilidad, que generalmente tienen implicaciones legales.

En contraposición, los “trabajadores máquina” pueden desempeñar con más eficacia y de forma autónoma o semi autónoma tareas repetitivas, de gran volumen, bajo riesgo, que no necesiten ese nivel de explicabilidad o que requieran la toma de decisiones en tiempo real, siempre y cuando no tengan riesgo. ■

#### MÁS INFO +

- » [Encuesta trimestral de KPMG sobre IA](#)
- » [Seis dimensiones para un rediseño inteligente del trabajo](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES





MARC ISERN, ANALYSIS MANAGER DE PENTEO

# “Por primera vez una tecnología no solo nos ayuda, sino que participa activamente en el trabajo”



Comenzamos esta edición de los Encuentros ITDM Group, titulada [Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#), con una ponencia ofrecida por Marc Isern, Analysis Manager de Penteo. En su presentación, el experto desgrana cómo la inteligencia artificial ha dejado de ser una simple herramienta de apoyo para convertirse en un participante activo en el puesto de trabajo. Y analiza la transición desde la experimentación inicial hacia un modelo donde el valor real reside en el buen gobierno, la ética y la capacidad de aumentar al experto, lo que en su opinión está elevando el workplace a una disciplina estratégica de negocio.



**PONENCIA >>** Marc Isern, de Penteo, analiza cómo la inteligencia artificial está redefiniendo el puesto de trabajo digital, pasando de ser una herramienta a un colaborador activo





## UNA REDEFINICIÓN ESTRUCTURAL DEL PUESTO DE TRABAJO

Lo primero que señala es que en 2026 el puesto de trabajo digital se encuentra en una fase de redefinición estructural. Tras años de adopción acelerada de movilidad, nube y trabajo híbrido, las organizaciones afrontan ahora escenarios más exigentes marcados por la necesidad de racionalizar inversiones y una mayor presión regulatoria. En este contexto, la inteligencia artificial actúa como el gran catalizador del cambio. Sin embargo, Marc Isern advierte que la diferencia competitiva ya no reside en el acceso a la tecnología, sino en la capacidad estratégica de decidir qué procesos automatizar, cuáles escalar y cómo gestionar la ética de dicha automatización.

## ADOPCIÓN FRENTE A MADUREZ EN IA GENERATIVA

En cuanto a la situación actual del mercado, Penteo indica que casi dos tercios de las organizaciones ya utilizan IA generativa integrada en sus suites de productividad y colaboración, mientras que un 30% dispone de soluciones a medida. A pesar de estas cifras, el portavoz

destaca una brecha importante: un 31% de las empresas declara un enfoque de adopción “oportunista”. Esto demuestra que la adopción masiva no equivale a madurez porque, aunque la IA se percibe como estratégica, muchas compañías aún carecen de una hoja de ruta bien definida que permita transformar esa aspiración en un foco de cambio sostenido y continuo dentro de la organización.

## EL VALOR DIFERENCIAL DEL EXPERTO AUMENTADO

Marc Isern señala que el mayor impacto de la IA generativa se produce en los trabajadores del conocimiento, amplificando sus habilidades mediante cuatro funciones: aumentar, complementar, desplazar y sustituir tareas. No obstante, el aprendizaje más relevante es que el valor máximo se genera en el “experto aumentado”. La IA no sustituye el criterio del profesional con experiencia; al contrario, lo cuestiona y amplifica, permitiendo visiones de mayor calidad. Por ello, las empresas deben buscar este alto rendimiento, entendiendo que el resultado final sigue dependiendo de la calidad del criterio huma-

no y de la capacidad de la persona para cuestionar las respuestas de la máquina.

## PRODUCTIVIDAD, EXPERIENCIA Y GOBIERNO

Finalmente, Penteo subraya que, aunque la productividad es la prioridad dominante, por sí sola no es diferencial una vez que todos los competidores han implementado asistentes de IA. El reto futuro reside en la medición sistemática de la experiencia de usuario y, sobre todo, en el gobierno y la confianza. El éxito de la IA depende de la gestión de la privacidad, la seguridad y el cumplimiento normativo. Sin un marco ético y de gobierno sólido, la adopción se frena. De este modo, el workplace deja de ser una responsabilidad puramente tecnológica para convertirse en una disciplina de negocio que influye directamente en la innovación y la retención del talento. ■

“EL WORKPLACE DEBE GESTIONARSE COMO UNA DISCIPLINA DE NEGOCIO Y NO COMO UNA DISCIPLINA ACCESORIA O PURAMENTE DE SOPORTE”

## MARC ISERN

Analysis Manager de Penteo

MÁS INFO



» [Encuentros ITDM Group: Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES

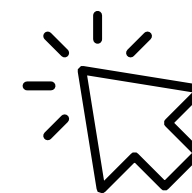




# Soluciones tecnológicas que hacen tu trabajo posible



For your best work







# EL PUESTO DE TRABAJO EN LA ERA DE LA IA: ENTRE LA HIPERPRODUCTIVIDAD Y EL DESAFÍO DE LA EXPERIENCIA HUMANA



El concepto de “oficina” ha saltado por los aires. Ya no se trata solo de un escritorio y un portátil, sino de un ecosistema complejo donde conviven técnicos de campo, estudiantes, agentes de seguridad y algoritmos.

La Comunidad IT se ha reunido en un nuevo [Encuentro ITDM Group: Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#) para debatir cómo la Inteligencia Artificial (IA) y la Experiencia Digital del Empleado



**ENCUENTRO COMUNIDAD IT >>** Debatimos cómo la Inteligencia Artificial (IA) y la Experiencia Digital del Empleado (DEX) están redefiniendo el día a día laboral, en una mesa redonda con la colaboración de **HP Inc, Lutech y Samsung**, y la participación de **Acciona, MasOrange, Universidad de Nebrija y Verisure**.





(DEX) están redefiniendo el día a día laboral. Se trata de una mesa redonda celebrada con la colaboración de HP Inc, Lutech y Samsung, en la que han participado Acciona, MasOrange, Universidad de Nebrija y Verisure.

### EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE PUESTO DE TRABAJO DIGITAL

Señalaba Francisco Javier Cerrudo Martín, Technology and Innovation Manager de Acciona, que “el puesto de trabajo ya no es un usuario con una mesa y un portátil. Nuestro personal está disperso, desempeña labores muy distintas y trabaja con dispositivos diferentes. La clave no está en tener más aplicaciones, sino en contar con las que realmente cubren sus necesidades, e implicar al usuario en la decisión desde el primer momento. El punto de partida siempre debe ser qué necesita el negocio y, a partir de ahí, se determina la herramienta adecuada. Pero un proyecto no termina cuando se implanta la aplicación: ahí es donde empieza lo importante la adopción, el uso y el cambio en la forma de trabajar. La gestión del cambio es lo que determina el éxito del proyecto”.

Por su parte, Andrés Cámara Muela, Administrador de sistemas de Universidad Nebrija, apuntaba que



“estamos tratando de mejorar los servicios a los usuarios, los alumnos, y las herramientas internas. Seguimos en un proceso de cambio en busca de mejoras para el negocio, con la implicación de los propios usuarios desde el primer momento”.

En el caso de Fernando Prieto Martínez, Team Leader - Digital Workplace & Software Distribution de Verisure, “el foco está en la seguridad, tanto en los usuarios desplegados como en la central, por el tipo de información que manejamos. Otra línea de interés está en el despliegue

de agentes, sobre todo diseñando un adecuado gobierno y control como si se tratasen de nuevos usuarios”.

Explicaba Jesús Martínez Herraiz, Workplace Senior Specialist de MasOrange, que “para gestionar a los usuarios es esencial contar herramientas que nos permitan controlar el on-boarding. La seguridad es fundamental también, porque, en nuestro caso, el usuario puede usar el dispositivo que quiera, lo que nos ha llevado a reforzar las políticas de seguridad. Además, estamos tratando de unificar un entorno muy com-

plejo, fruto de las sucesivas compras, pero sin olvidar que llevamos el puesto de trabajo con nosotros”.

En palabras de Carlos Manero, Software and Managed Services Sales Manager para Iberia de HP Inc., “el puesto de trabajo es muy variable. El éxito debe medirse por la experiencia, algo que impacta directamente en la adopción, entendiendo en cada caso lo que haces y por qué lo haces. Nuestro modelo se basa en la experiencia del usuario, y, como usamos nuestra propia tecnología, en la compañía somos nuestro propio caso de éxito”.





“ LA IA VA A CAMBIAR LA FORMA EN QUE EL USUARIO SE RELACIONA CON LOS SISTEMAS, PERO TODO CAMBIO DE PARADIGMA EXIGE UNA BUENA GESTIÓN DEL CAMBIO ”

### FRANCISCO JAVIER CERRUDO

Technology and Innovation Manager, **Acciona**

Indicaba Kevin Daly, AI, Data & Innovation Director de Lutech, que “los empleados están saturados y necesitan una mayor integración entre los diferentes aplicativos. Dedicar gran parte de su tiempo no a su tarea, sino a la gestión, y el objetivo es aprovechar la IA para reducir la necesidad de esta labor. Por ello, hay que aprovechar la IA para aportar valor al empleado y a la propia compañía”.

Finalizaba la primera ronda de valoraciones Enrique Martín, Head of Large Enterprise de Samsung, apun-



tando que “pensamos en un modelo con dispositivos que acceden a aplicaciones y la necesidad de mejorar la experiencia del usuario optimizando los procesos. El dispositivo debe adaptarse a las necesidades de cada usuario, con un ecosistema flexible y potente en un mundo híbrido y, sobre todo, confiable”.

“ EL PUESTO DE TRABAJO DEBE TENER CUALQUIER FORMATO QUE NECESITE EL USUARIO PARA ACCEDER AL DATO CON SEGURIDAD, CON LO QUE LA IA ES FUNDAMENTAL ”

### JESÚS MARTÍNEZ HERRAIZ

Workplace Senior Specialist, **MasOrange**

### LA BASE TECNOLÓGICA DE LA TRANSFORMACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Indicaba Jesús Martínez Herraiz (MasOrange) que “nos apoyamos en un entorno Microsoft, con automatización del alta de los usuarios y gestión de colaboradores, con un foco muy importante en la ciberseguridad. La llegada de la IA es un hecho, y es esencial manejar adecuadamente la protección mientras garantizamos la continuidad del servicio. Queremos automatizar también la gestión de los errores y, en la medida de lo posible, la auto-



rremediación. Asimismo, queremos tener métricas reales para saber lo que necesita de verdad cada usuario. Y, además, estamos formando a los empleados en IA porque son innumerables las aplicaciones y la seguridad es fundamental”.

Explicaba Fernando Prieto Martínez (Verisure) que “hemos creado un



“ SEGUIMOS EN UN PROCESO DE CAMBIO EN BUSCA DE MEJORAS PARA EL NEGOCIO, CON LA IMPLICACIÓN DE LOS PROPIOS USUARIOS DESDE EL PRIMER MOMENTO ”

### ANDRÉS CÁMARA MUELA

Administrador de sistemas,  
« Universidad Nebrija

equipo para gobernar la IA y llevarla de forma adecuada y consciente al negocio. Aprovechamos Zero Trust para balancear la seguridad y la experiencia del usuario, porque esta es esencial pero no puede comprometer la protección de la compañía. Necesitamos herramientas para cubrir las diferentes necesidades, pero lo hacemos sobre un entorno Microsoft. Igualmente, como la IA avanza rápido, necesitamos definir el entorno desde el principio”.

También se apoya en un entorno basado en Microsoft Universidad Nebrija, apuntaba Andrés Cámara Muela,



que añadía que “en los entornos complejos, la calidad y el objetivo de cada aplicación puede ser un problema sin la adecuada gestión. Apostamos por la IA on-premise, porque no queremos estar en manos de ningún proveedor para poder asegurar el dato. Y esto es algo que extendemos al resto de la infraestructura. Trabajar on-premise te

“ APROVECHAMOS ZERO TRUST PARA BALANCEAR LA SEGURIDAD Y LA EXPERIENCIA DEL USUARIO, PORQUE ESTA ES ESENCIAL PERO NO PUEDE COMPROMETER LA PROTECCIÓN DE LA COMPAÑÍA ”

### FERNANDO PRIETO MARTÍNEZ

Team Leader - Digital Workplace & Software Distribution, **Verisure**

permite un mayor control y la potencia necesaria sin poner en riesgo los datos, aunque desplegar agentes en la nube puede ser también una opción muy interesante”.

En este punto, Carlos Manero (HP Inc.) apuntaba que “hay tendencias muy claras: el control, aprovechamiento y securización del dato; la automatización; y la IA, con unos objetivos claros: mejorar los costes, retener talento y potenciar la productividad”.



Según Francisco Javier Cerrudo Martín (Acciona), “la ciberseguridad debe ser transparente para el usuario, independientemente de su nivel digital. El usuario es el eslabón más débil y, si no se le facilita la tarea, se abren ventanas de riesgo. Tampoco podemos obviar que poner la IA en manos de todos los usuarios no es sencillo: la





Google Cloud



**Tu próxima contratación  
no tiene CV. Tiene APIs.**

« **Gemini Enterprise no reemplaza  
a tu equipo — le da superpoderes.** »

Desde el primer agente hasta el equipo aumentado:  
diseño, despliegue, formación y evolución continua.

**DESCUBRE CÓMO**





“ EL ÉXITO DEBE MEDIRSE POR LA EXPERIENCIA, ALGO QUE IMPACTA DIRECTAMENTE EN LA ADOPCIÓN, ENTENDIENDO EN CADA CASO LO QUE HACES Y POR QUÉ LO HACES ”

**CARLOS MANERO,**

« Software and Managed Services Sales Manager para Iberia, **HP Inc**

“Inteligencia artificial no es barata, su coste no es predecible y resulta difícil medir la mejora real de productividad”.

En palabras de Kevin Daly (Lutech), “hay demasiadas opciones en el mercado para decidirse solo por una IA. Antes la pregunta era cuántas estábamos utilizando, pero ahora nos preguntamos cuánto nos cuesta. Hay que crear una infraestructura que asegure el control de costes y la seguridad de los datos, estén estos donde estén”.

Para Enrique Martín (Samsung), “el



gran reto es medir la productividad de los usuarios. Estos no necesitan una herramienta determinada, sino obtener lo que realmente necesitan y como lo necesitan. Por eso lo más importante es trabajar en los procesos y aprovechar la IA para optimizarlos, lo que permitirá incrementar y medir la productividad”.

## RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

**CARLOS MANERO, HP INC**

“Hay que medir la satisfacción y la eficiencia del usuario”



Para Carlos Manero, Software and Managed Services Sales Manager para Iberia, HP Inc, modelo de éxito de TI ha evolucionado: ya no se trata de contar cuántas tecnologías se despliegan, sino de asegurar una experiencia simple en un entorno de trabajo flexible.

A través de su plataforma HP Workforce Experience Platform (WXP), la empresa utiliza el dato,

la automatización y la IA para transformar el soporte técnico de un modelo reactivo a uno predictivo y proactivo.

El objetivo principal es medir la satisfacción y eficiencia del usuario con su dispositivo, su sistema de impresión o sus herramientas de colaboración, situando a la persona en el centro de la estrategia digital.





“HAY QUE APROVECHAR LA IA PARA APORTAR VALOR AL EMPLEADO Y A LA PROPIA COMPAÑÍA”

#### KEVIN DALY

AI, Data & Innovation Director,  
Lutech

“Si medimos la productividad en tiempo liberado del usuario”, apuntaba Francisco Javier Cerrudo Martín (Acciona), “necesitamos saber cómo aprovechar este tiempo. El propósito debe ser aportar más valor al negocio, y para ello la implicación de los usuarios es esencial, porque no es una cuestión solo tecnológica, sino de personas”.

#### UNA ADECUADA GESTIÓN DEL CAMBIO

En opinión de Fernando Prieto Martínez (Verisure), “en entornos cada vez más complejos, una inadecuada gestión del cambio se traduce en



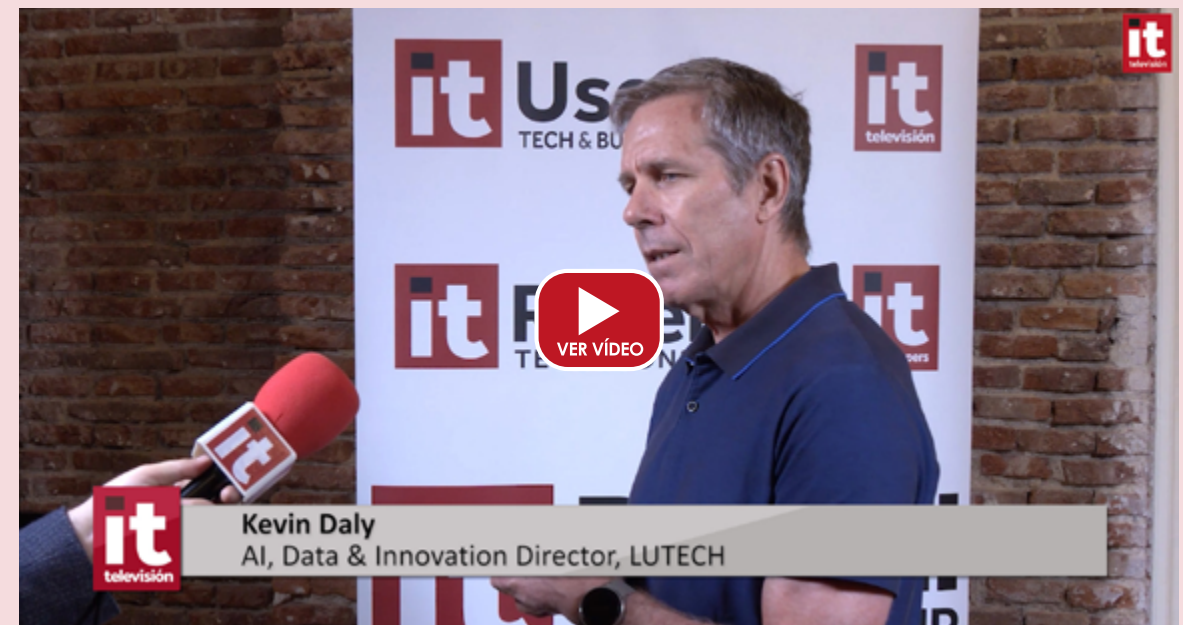
más costes, porque la propia complejidad complica el desempeño de los usuarios en sus tareas diarias”.

Desde la óptica de Francisco Javier Cerrudo Martín (Acciona), “medir es fundamental: nos permite conocer la satisfacción real de los usuarios y comprobar que la tecnología funciona como debe”.

## RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

KEVIN DALY, LUTECH

“El gran reto es eliminar la fricción entre los sistemas”



Kevin Daly, AI, Data & Innovation Director, Lutech, introduce el concepto del “impuesto de coordinación”, refiriéndose al tiempo que los empleados pierden navegando entre múltiples aplicaciones o reformateando datos en su día a día.

Su propuesta consiste en implementar una capa de inteligencia que funcione en

segundo plano para eliminar estas trabas, solicitando la intervención humana solo cuando es estrictamente necesario.

La compañía subraya que el desafío no es solo tecnológico, sino de gobernanza, midiendo si los agentes de IA realmente aportan un valor cognitivo y reducen la carga de trabajo de los empleados.



“ EL DISPOSITIVO DEBE ADAPTARSE A LAS NECESIDADES DE CADA USUARIO, CON UN ECOSISTEMA FLEXIBLE Y POTENTE EN UN MUNDO HÍBRIDO Y, SOBRE TODO, CONFIABLE ”

### ENRIQUE MARTÍN

Head of Large Enterprise,  
Samsung

Para Enrique Martín (Samsung). “la mejor tecnología es la que no se nota. Hay que entender el proceso, mejorarlo y evitar la fricción, apostando por mejoras concretas y específicas”.

Coincidían Jesús Martínez Herraiz (MasOrange) y Francisco Javier Cerrudo Martín (Acciona) al afirmar que los entornos complejos perjudican la experiencia del usuario.

La reducción de la fricción debe ser el objetivo de la comunicación entre TI y los usuarios, explicaba Andrés Cámara Muela (Universidad Nebrija).



Pero no podemos dejar la gestión del cambio solo en TI, añadía Francisco Javier Cerrudo Martín (Acciona), “porque hay que evitar un foco en la tecnología en vez de en las personas”.

Esto es lo que lleva a Verisure, apuntaba Fernando Prieto Martínez, “a contar con un equipo mixto de TI y negocio para la gestión del cam-

## RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

ENRIQUE MARTÍN, SAMSUNG

“Buscamos un puesto de trabajo que nos ayude a ser más productivos”



Enrique Martín, Head of Large Enterprise, Samsung, plantea una evolución desde la movilidad básica hacia un puesto de trabajo que asista al usuario en cualquier lugar y contexto.

Su estrategia se apoya en tres ejes: un hardware con capacidad para ejecutar IA (ya sea de forma local, en la nube o híbrida), un ecosistema

integrado que permita saltar del móvil al PC sin interrupciones, y una seguridad robusta a través de su plataforma Knox.

Este enfoque busca potenciar especialmente la productividad en los puestos de campo y operaciones, donde la asistencia de la IA puede optimizar procesos críticos en tiempo real.





bio, lo que nos ayuda a garantizar el éxito de los proyectos”.

Estos equipos, indicaba Jesús Martínez Herraiz (MasOrange), “permiten garantizar que cualquier innovación introducida es productiva”.

Según Carlos Manero (HP Inc.), “medir la experiencia del usuarios en el puesto de trabajo nos permite conocer el nivel de adopción y el uso real de la tecnología, lo que es clave para mejorar, porque la experiencia del usuario engloba muchas cosas más que solo la tecnología”.

Desde la óptica de Francisco Javier Cerrudo Martín (Acciona), “la medición es fundamental para conocer la satisfacción real de los usuarios, así como el correcto funcionamiento de la tecnología”.

En palabras de Kevin Daly (Lutech), “la tecnología debe funcionar desde el primer momento, y para ello es básico que su implantación no requiera una formación adicional demasiado compleja. La curiosidad del

empleado se convierte en un gran aliado para una adopción exitosa”.

### EL ADECUADO BALANCE ENTRE FLEXIBILIDAD Y SECURIZACIÓN

En opinión de Fernando Prieto Martínez (Verisure), “la tecnología permite balancear entre la flexibilidad y la seguridad, entendiendo que no son las mismas necesidades las de un usuario crítico que la de uno en la oficina. Las opciones deben ser variadas, pero el usuario debe entender la necesidad de la ciberseguridad”.

“El usuario tiende a ver la ciberseguridad como un freno”, indicaba Francisco Javier Cerrudo Martín

(Acciona), “y precisamente por eso debe ser transparente: es esencial, pero no puede convertirse en un obstáculo para trabajar”.

### AVANZANDO HACIA EL FUTURO

Pensando en los siguientes pasos en la evolución del puesto de trabajo, indicaba Andrés Cámara Muela (Universidad Nebrija) que pasa por “la implicación de la IA en cualquier tarea, apostando por la automatización y el control del dato”.

Para Jesús Martínez Herraiz (MasOrange), “el puesto de trabajo debe tener cualquier formato que necesite el usuario para acceder al dato

con seguridad, con lo que la IA es fundamental”.

Desde el punto de vista de Fernando Prieto Martínez (Verisure), “hablamos de automatización, gestión autónoma, agentes de IA y ciberseguridad, que debe estar a la altura de la velocidad que necesita el negocio”.

Según Francisco Javier Cerrudo Martín (Acciona), “la IA va a cambiar la forma en que el usuario se relaciona con los sistemas, pero todo cambio de paradigma exige una buena gestión del cambio. Los nuevos perfiles de usuario son en sí mismos un reto para las organizaciones, y obligan a repensar incluso cómo se diseñan y programan las aplicaciones”.



#ENCUENTROSITDMGROUP



Clica en la imagen para ver la galería completa

MÁS INFO +

» [Encuentros ITDM Group: Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES





# SAMSUNG

## Trabaja entre dispositivos sin interrupciones.

### Segunda pantalla

Amplía tu espacio de trabajo con Galaxy tablets

### Quick Share

Con dispositivos Galaxy y Android

### Multi Control

Con un solo teclado y ratón



# Galaxy Book6 Enterprise Edition

\*Imágenes alteradas con fines publicitarios.

\*Segunda pantalla, Quick Share y Multi Control requieren conexión Wi-Fi y Bluetooth. Multi Control requiere iniciar sesión en una cuenta Samsung. Visita [Samsung.com](https://www.samsung.com) para más información.





# ARQUITECTOS DE LA EXPERIENCIA: EL NUEVO PARADIGMA DEL PUESTO DE TRABAJO DIGITAL Y LA IA



El concepto tradicional de oficina ha quedado obsoleto. Hoy, el puesto de trabajo es un ecosistema dinámico que viaja en la mochila del empleado, planteando retos sin precedentes en seguridad, costes y adopción.

La Comunidad IT se ha reunido en un nuevo [Encuentro ITDM Group: Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#) para debatir cómo la Inteligencia Artifi-



**ENCUENTRO COMUNIDAD IT >>** Hablamos sobre cómo la Inteligencia Artificial (IA) y la Experiencia Digital del Empleado (DEX) están redefiniendo el día a día laboral en una mesa redonda celebrada con la colaboración de **Barco, SoftwareOne y SonicWall**, en la que han participado **Almirall, Arxada, Ayuntamiento de Madrid, Bridgestone, Grupo Tragsa e IVI RMA Global**.





cial (IA) y la Experiencia Digital del Empleado (DEX) están redefiniendo el día a día laboral. Se trata de una mesa redonda celebrada con la colaboración de Barco, SoftwareOne y SonicWall, en la que han participado Almirall, Arxada, Ayuntamiento de Madrid, Bridgestone, Grupo Tragsa e IVI RMA Global.

## LA BASE DE LA EXPERIENCIA DIGITAL

« Daba comienzo a la conversación José Luis Hernández Fernández, Subdirector General de Telecomunicaciones y Puesto de Trabajo de Ayuntamiento de Madrid, explicando que “somos una organización madura, hemos realizado una transición y no vemos el puesto de trabajo digital como un dispositivo, sino que queremos ser arquitectos de la experiencia. En ella, la seguridad debe ser un elemento sencillo basado en la identidad”.

En el caso de Enrique Ros Sánchez, IT Service Desk & Workplace Manager de IVI RMA Global, “por el crecimiento de la compañía y nuestra presencia en distintos países, marcas y entornos asistenciales, nuestro grado de madurez es variado, pero siempre trata-

mos de proporcionar al usuario su dispositivo con la menor fricción posible. Para ello, hemos apostado por la estandarización y la automatización, adaptando el puesto de trabajo a cada perfil, clínico, corporativo, de gestión o híbrido, con arquitecturas Zero Trust basadas en identidad que aporten seguridad sin penalizar una experiencia fluida para el usuario”.

Para Cristóbal Rodríguez Duval, de la Subdirección de Sistemas y Aplicaciones Corporativas del Grupo Tragsa, “dado que hablamos de más de 30.000 empleados y de 22.000 puestos de trabajo, nuestra apuesta es por una arquitectura flexible, basada en puestos de trabajo tipo thin client y sistema operativo Linux (IGEL) que dan acceso virtualizado (Citrix) a tra-

vés de un navegador a un VDI o a un equipo físico según el perfil del usuario. En ambos casos, los escritorios son entornos Microsoft 365, con una plataforma propia on premise de IA para todos los usuarios y adicionalmente con Copilot para determinados perfiles.”

El entorno diferente en el que se mueve Cristina Martín, Regional IT Manufacturing Workplace Service







“ EL CASO DE USO DE LA IA QUE TRANSFORME TU NEGOCIO NO SALE DEL AHORRO DE TIEMPO EN ALGUNAS FUNCIONES, Y ES NECESARIO EVITAR EN EL USUARIO LA FRUSTRACIÓN POR UNA EXPECTATIVAS NO CUMPLIDAS ”



### ÓSCAR SÁNCHEZ DÍAZ

Digital Workplace Products Sr. Manager, **Almirall**

Owner de Bridgestone, hace que su organización cuente con “dispositivos ruggedizados para los trabajadores en las fábricas integrados en un entorno híbrido, basado en Microsoft, para los usuarios de las oficinas”.

Añadía Óscar Sánchez Díaz, Digital Workplace Products Sr. Manager de Almirall, “nuestra labor es ayudar a los usuarios a que saquen el máximo partido de la tecnolo-



gía. La pandemia nos pilló en plena transformación a Microsoft365, y tenemos que dar servicio a 1.200 trabajadores que demandan un entorno de trabajo flexible. La seguridad se basa en la gestión de la identidad. Y, dado que los procesos de implementación de novedades no siempre eran fluidos, optamos

“ HAY TRES VELOCIDADES EN EL USO DE LA IA: LA DEL USUARIO, DONDE ES DIFÍCIL CUANTIFICAR EL IMPACTO; EN EL EQUIPO DE DESARROLLO; Y LA IA PROPIA DE LA INDUSTRIA ESPECÍFICA, DONDE PENSAMOS QUE MERECE LA PENA INVERTIR ”

### XAVIER AYALA

Senior Manager, IT Digital Workplace, **Arxada**

por un enfoque para favorecer la adopción y el uso de las herramientas”.

Desde la óptica de Xavier Ayala, Senior Manager, IT Digital Workplace de Arxada, “en los últimos años, Arxada ha evolucionado como una organización global tras su separación y crecimiento, integrando equipos y operaciones de distinta procedencia. En este contexto,



se ha apostado por un enfoque cloud first, apoyado en Microsoft 365, que facilita la colaboración y la productividad a escala global, manteniendo al mismo tiempo un modelo de seguridad robusto pero transparente para el usuario. La compañía impulsa además una innovación ágil y, sobre todo, segura,





“ LAS TELECOMUNICACIONES, EL PUESTO DE TRABAJO Y LA ATENCIÓN A LA EXPERIENCIA DEL USUARIO SON ESENCIALES PARA DEFINIR EL ECOSISTEMA ”

### JOSÉ LUIS HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ

Subdirector General de Telecomunicaciones y Puesto de Trabajo, **Ayuntamiento de Madrid**

alineada con las necesidades del negocio y del sector químico-industrial”.

En palabras de David López Requena, Channel Manager España y Portugal de Barco, “hemos de apostar por una experiencia de usuario que sea lo más óptima posible, y facilitarla y potenciarla en los espacios comunes, como las salas de reuniones, donde no podemos olvidar la seguridad”.

Coincidió con él Víctor Rivela, Solutions Sales Director de SoftwareOne,



que añadía que “el foco del puesto de trabajo ha pasado de la tecnología a la experiencia del usuario, porque la propia evolución y democratización de la tecnología hace que ya no sea un problema”.

Finalizaba la primera ronda de valoraciones Sergio Martínez, country Manager de SonicWall, que ponía

“ FOMENTAMOS LA CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS ANTES DE ENTREGARLES LAS NUEVAS HERRAMIENTAS PARA HACER QUE LA TRANSICIÓN SIEMPRE SEA MUY SUAVE ”

### CRISTINA MARTÍN

Regional IT Manufacturing Workplace Service Owner, **Bridgestone**

el foco en la seguridad, porque “cada año vemos que las principales amenazas y los errores que comenten las organizaciones son los mismos, y ya el 85% de las alertas tienen que ver con el robo de identidades, y 8 de cada 10 de los ataques tienen lugar fuera del horario laboral. La pyme tiene un largo recorrido para proteger la identidad, y todas las organizaciones deben ser conscientes de la necesidad de modernizar los accesos desde el puesto de trabajo”.



### UNA BASE TECNOLÓGICA PARA SUSTENTAR LA EVOLUCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

En el caso de Bridgestone, Cristina Martín explicaba que “contamos con desarrollos propios en el área de producción, con imágenes que se despliegan desde cloud con herramientas de Microsoft 365 reforzadas por herramientas de gestión de identidad”.

Para José Luis Hernández Fernández (Ayuntamiento de Madrid), “las telecomunicaciones, el puesto de trabajo y la atención a la experiencia del usuario son esenciales





“ NO SE TRATA DE BOMBARDEAR AL USUARIO CON FORMACIONES, SINO DE FAVORECER SU PRODUCTIVIDAD CON EL USO DE LA TECNOLOGÍA ”

**CRISTÓBAL RODRÍGUEZ DUVAL,**

Subdirección de Sistemas y Aplicaciones Corporativas,

« Grupo Tragsa

para definir el ecosistema. Pero el primer elemento es la seguridad en base a la identidad, para, sobre eso, incorporar el dispositivo, las herramientas de colaboración y las capacidades de observabilidad para garantizar la experiencia. Ahora llega la IA, pero debemos implementarla con mucho sentido, sin que genere fricción e integrada con las aplicaciones”.

En palabras de Enrique Ros Sánchez (IVI RMA Global), “queremos huir del gasto tokenizado, y aprovechar la IA integrada en las apps. Para ello, estamos formando a los



trabajadores para que sepan cómo aprovecharla y obtengan la experiencia y productividad adecuada”.

Señalaba en este punto de la conversación Xavier Ayala (Arxada) que, “hay tres velocidades en el uso de la IA: la del usuario, con Copilot, donde es difícil cuantificar el impacto; en el equipo de desa-

“ ESTAMOS FORMANDO A LOS TRABAJADORES PARA QUE SEPAN CÓMO APROVECHAR LA IA Y OBTENGAN LA EXPERIENCIA Y PRODUCTIVIDAD ADECUADA ”

**ENRIQUE ROS SÁNCHEZ**

IT Service Desk & Workplace Manager, IVI RMA Global

rollo; y la IA propia de la industria específica, y ahí es donde pensamos que merece la pena invertir”.

### FLEXIBILIDAD Y FRICCIÓN CERO

Comentaba José Luis Hernández Fernández (Ayuntamiento de Madrid) que las herramientas de workplace nativas cloud “ofrecen una flexibilidad y productividad muy elevadas, pero no siempre la migración es factible”.

En este sentido, añadía Enrique Ros Sánchez (IVI RMA Global)



que “la adopción por parte de los usuarios es un factor clave en cualquier proyecto de este tipo, por lo que es fundamental acompañar el cambio, comunicar bien el valor que aporta y facilitar su integración en el día a día”.

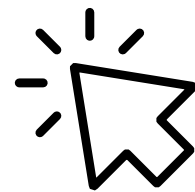
Para José Luis Hernández Fernández (Ayuntamiento de Madrid),

LOS 7 PECADOS CAPITALES DE LA CIBERSEGURIDAD

# Informe Cyber Protect 2026

*Cada proveedor publica un Informe de Amenazas. Nosotros publicamos un Informe de Protección porque nuestro trabajo no es catalogar lo que salió mal, sino ayudarle a prevenirlo.*

« [Lea el Informe](#) »







“ LA EXPERIENCIA DEL USUARIO ES FUNDAMENTAL, AL IGUAL QUE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA IA CON SENTIDO, APOSTANDO SIEMPRE POR LA INTEGRACIÓN DEL USUARIO SIN FRICCIONES DE NINGÚN TIPO ”



### DAVID LÓPEZ REQUENA

Channel Manager España y Portugal, **Barco**

“independientemente del número de aplicativos, la fricción para el usuario debe ser cero y la observabilidad máxima para detectar problemas incluso antes de que se produzcan. Es el camino por el que debemos optar”.

En opinión de Óscar Sánchez Díaz (Almirall), “hay mucho hype con la IA en algunas empresas. El caso de uso que transforme tu negocio no sale del ahorro de tiempo en algunas funciones, y es neces-



rio evitar en el usuario la frustración por una expectativas no cumplidas”.

“Es fundamental securizar el entorno”, apuntaba Cristóbal Rodríguez Duval (Grupo Tragsa), “a través de sistemas de autenticación y con doble factor. Además, con la llegada de la IA, las organizaciones

## RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

DAVID LÓPEZ, BARCO

“Intentamos que la experiencia de usuario sea lo más sencilla posible”



Tal y como explica David López Requena, Channel Manager España y Portugal de Barco, su compañía centra su propuesta en el entorno corporativo dentro de las salas de reuniones, buscando que la interacción del empleado con la tecnología sea intuitiva y carezca de fricciones.

La compañía “está integrando herramientas de inteligencia artificial para facilitar la localización

de espacios y permitir una gestión proactiva de los dispositivos, lo que ayuda a predecir fallos y analizar el uso real que hacen los usuarios de las herramientas”.

Además, ante la creciente dependencia de IT en áreas que antes eran gestionadas por servicios generales, Barco apuesta por “soluciones que garantizan la seguridad en estos entornos de colaboración”.





“LA TECNOLOGÍA POR SÍ MISMA NO TRANSFORMA, HAY QUE LIDERAR LA ADOPCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS”

### VÍCTOR RIVELA

Solutions Sales Director,  
SoftwareOne



hacer que la transición siempre sea muy suave”.

“La capacitación digital del empleado”, apuntaba José Luis Hernández Fernández (Ayuntamiento de Madrid), “es algo que ya está superado, pero hemos detectado que la capacitación de estas personas es más efectiva si es personalizada.

## RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

VÍCTOR RIVELA, SOFTWAREONE

“No se trata de tener más herramientas, sino de tenerlas integradas”



Víctor Rivela, Solutions Sales Director de SoftwareOne, advierte que no basta con entregar herramientas de IA a los empleados; es necesario un proceso de preparación que analice la identidad, el dato y la gobernanza para evitar riesgos como el acceso indebido a información confidencial. La compañía destaca que el mercado

evolucionará hacia la medición de la productividad basada en el uso eficiente de los tokens de IA y su impacto financiero.

Por ello, su enfoque se centra en eliminar la complejidad tecnológica, asegurando que la IA genere un impacto real en el negocio y no suponga únicamente un coste adicional.





“ LA PYME TIENE UN LARGO RECORRIDO PARA PROTEGER LA IDENTIDAD, PERO TODAS LAS ORGANIZACIONES DEBEN SER CONSCIENTES DE LA NECESIDAD DE MODERNIZAR LOS ACCESOS DESDE EL PUESTO DE TRABAJO ”



### SERGIO MARTÍNEZ

Country Manager, **SonicWall**

Se reduce la capacidad de escalar, pero se incrementa la aceptación y el uso de la tecnología”.

En esta línea, para Cristóbal Rodríguez Duval (Grupo Tragsa), “no se trata de bombardear al usuario con formaciones, sino de favorecer su productividad con el uso de la tecnología, y, para ello, hemos creado un laboratorio de microproyectos que persiguen este fin”.

Porque no podemos olvidar, y lo recordaba Víctor Rivela (SoftwareOne), que “la tecnología por sí misma



Clica en la imagen para ver la galería completa

no transforma, hay que liderar la adopción por parte de los usuarios. Pero esta adopción no es solo formación, sino también la creación de casos de uso adecuados”.

Añadía Óscar Sánchez Díaz (Almirall) que “antes el cambio estaba liderado por tecnología y estaba muy basado en la destreza

## RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

SERGIO MARTÍNEZ, SONICWALL

“El 85% de los incidentes tienen que ver con el robo de identidad”



Sergio Martínez, Country Manager de SonicWall, identifica la defensa de la identidad digital como el mayor reto de ciberseguridad en el puesto de trabajo moderno.

Dado que la mayoría de los ataques se basan en el robo de credenciales, la compañía propone ir más allá de los factores de autenticación tradicionales,

apostando por la monitorización activa y el uso de servicios gestionados de seguridad como los MDR y los SOC.

Para SonicWall, la protección de la identidad es la pieza clave que las empresas deben incorporar como una capa fundamental de defensa en sus entornos gestionados.





digital del usuario. Ahora el cambio lo lidera Recursos Humanos, lo que amplifica el mensaje a toda la compañía. Hay que trabajar sobre la mentalidad con metodologías hábiles y pensamiento crítico, y eso es tan importante como la destreza digital”.

Según Enrique Ros Sánchez (IVI RMA Global), “hay usuarios de diversas velocidades, y el reto es balancear la gestión del cambio con realidades diversas, acompañando el soporte tecnológico con la evolución de la compañía y del usuario”.

Para esto, apuntaba Xavier Ayala (Arxada), “no hay que formar en bloque, sino personalizar la formación de manera específica”.

### LA EXPERIENCIA DEL USUARIO, UN OBJETIVO, NO UN AÑADIDO

Para David López Requena (Barco), “la experiencia del usuario es fundamental, al igual que la implementación de la IA con sentido, apostando siempre por la integración del usuario sin fricciones de ningún tipo”.

Víctor Rivela (SoftwareOne) apuntaba que “ha habido un cambio de paradigma alrededor de la experiencia del usuario, a lo que hay que añadir que la adopción de la tecnología en general y de la IA en particular, es clave, sin obviar el cambio cultural para extender las buenas prácticas a toda la organización”.

Sergio Martínez (SonicWall) concluía indicando que “la IA va a transformar todo, pero no podemos olvidar que cuando se produce una intrusión se genera un grave perjuicio para la organización, con lo que no podemos apoyarnos en una falsa sensación de seguridad y hay que apostar por servicios gestionados de ciberseguridad para poder anticiparse o, en su caso, acelerar la respuesta a las amenazas”. ■



MÁS INFO +

» [Encuentros ITDM Group: Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#)

» [Entrevista a Enrique Ros, IT Service Desk & Workplace Manager de IVI RMA Global](#)



Clica en la imagen para ver la galería completa



COMPARTIR EN REDES SOCIALES





# ¿Está tu Puesto de Trabajo listo para la era de la IA Generativa?



*Elige la estrategia que transforma tu cultura de trabajo y protege tus datos.*

En [SoftwareOne](#) sabemos que el éxito no reside únicamente en la herramienta, sino en una base sólida de gobernanza, seguridad y adopción.

Como partners expertos en los dos ecosistemas líderes del mercado, acompañamos a tu organización en la transición hacia un Puesto de Trabajo Digital Inteligente, sin importar si tu entorno es Microsoft Copilot o Google Workspace.

Habla con nuestros expertos y opta a fondos y workshops gratuitos



zoom ivanti CROWDSTRIKE netskope

software **one**



ENRIQUE ROS SÁNCHEZ, IT SERVICE DESK & WORKPLACE MANAGER DE IVI RMA GLOBAL

# “El workplace va a pasar de ser reactivo a ser mucho más predictivo y contextual”



**ENTREVISTA >>** Enrique Ros Sánchez, de IVI RMA Global, explica cómo la estandarización tecnológica y el uso de herramientas como IA y DEX están transformando la experiencia digital de sus 6.000 empleados.

«erramos esta edición de los Encuentros ITDM Group, titulada [Pro-ductividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#), con una entrevista a Enrique Ros Sánchez, IT Service Desk & Workplace Manager de IVI RMA Global, en la que detalla la estrategia de la compañía para gestionar un entorno de trabajo global y diverso, que se extiende a 15 países.

## CONFIGURACIÓN Y HERRAMIENTAS DEL ENTORNO DIGITAL

Enrique Ros Sánchez explica que IVI RMA Global es una entidad en constante expansión internacional, lo que implica gestionar una enorme variedad de perfiles, y para dar respuesta a estas necesida-





des digitales de forma diferenciada según la región o la marca, la compañía se apoya de forma integral en el Stack 365, utilizando herramientas de colaboración como Teams, SharePoint y Exchange. Y que, actualmente, están unificando toda su gestión de servicios de TI bajo la plataforma Jira Service Management, buscando una operativa global y cohesionada.

### ESTANDARIZACIÓN Y FLEXIBILIDAD POR CAPAS

La estandarización tecnológica es un pilar fundamental debido al rápido crecimiento del grupo, que ya supera los 6.000 empleados. Sin embargo, Ros Sánchez subraya que el objetivo no es imponer una rigidez excesiva al usuario, por lo que han diseñado un modelo de gestión por capas: se establece una base común sólida para toda la organización, que facilita el crecimiento escalable, y sobre ella se aplican capas de flexibilidad específicas. Estas adaptaciones dependen tanto del perfil profesional del empleado como de los requerimientos particulares del país o de la clínica en la que se preste el servicio.

### MÁS AUTOMATIZACIÓN

Para optimizar la experiencia del empleado y el soporte técnico, IVI RMA utiliza soluciones como Microsoft Intune, para facilitar la gestión centralizada de los dispositivos, o Autopilot, que permite la entrega de equipos ya configurados y securizados de manera automatizada. Esta estrategia se complementa con la evolución del servicio a través de Jira Service Management, que permitirá desplegar portales de autoservicio más avanzados e integrar capacidades de IA, buscando que el workplace evolucione hacia un modelo más eficiente.

### IA Y SEGURIDAD

En IVI RMA, la IA se integra mediante agentes en la base de conocimiento de Confluence para facilitar la resolución de dudas a los usuarios y asistir a los agentes de soporte con resúmenes de incidencias. Por otro lado, la seguridad de los datos médicos sensibles se gestiona bajo principios de Zero Trust, utilizando cifrado y MFA para proteger la identidad y el dispositivo sin frenar la productividad del empleado.

### FUTURO DEL WORKPLACE Y LA EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

Ros Sánchez augura para los próximos cinco años un cambio radical donde el workplace dejará de ser reactivo para ser predictivo y contextual, y destaca la creciente importancia de la experiencia digital del empleado (DEX), señalando que el foco futuro de las organizaciones debe estar en la obtención de datos reales en este campo, y que las decisiones estratégicas se basarán en evidencias analíticas en lugar de intuiciones, permitiendo que el entorno de trabajo se adapte de forma inteligente y proactiva a las necesidades reales de cada profesional. ■

“ EN TRES O CUATRO AÑOS, EL FOCO ESTARÁ EN TENER DATOS REALES SOBRE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO Y NO ACTUAR POR INTUICIÓN ”

### ENRIQUE ROS SÁNCHEZ

IT Service Desk & Workplace Manager de **IVI RMA Global**

### MÁS INFO +

» [Encuentros ITDM Group: Productividad, seguridad y mejor experiencia del empleado, objetivos de un puesto de trabajo inteligente](#)



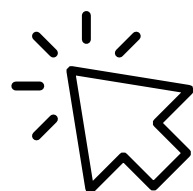
COMPARTIR EN REDES SOCIALES



# PRODUCTIVIDAD, SEGURIDAD Y MEJOR EXPERIENCIA DEL EMPLEADO, OBJETIVOS DE UN PUESTO DE TRABAJO INTELIGENTE



¡VER AHORA!



**it** Digital  
MAGAZINE



ENCUENTROS **ITDM GROUP**





ENCUENTROS **ITDM GROUP**



# EL ROL DE LA TECNOLOGÍA EN LA SOSTENIBILIDAD Y EL IMPACTO SOCIAL DEL TERCER SECTOR

ORGANIZA



PATROCINADOR GOLD



devoteam





# EL ROL DE LA TECNOLOGÍA EN LA SOSTENIBILIDAD Y EL IMPACTO SOCIAL DEL TERCER SECTOR

Las organizaciones del Tercer Sector, caracterizadas por su labor social, siguen el mismo camino de digitalización que el resto de las empresas públicas y privadas, y tienen que superar retos similares en este viaje. En esta edición de los Encuentros ITDM Group analizamos el papel de la tecnología en la modernización de este sector y cómo apoya el desarrollo de sus causas para amplificar su impacto positivo en la sociedad, con la visión de expertos en tecnología y digitalización, y la colaboración de Devoteam.

El Tercer Sector en España es un ecosistema compuesto por un gran número de organizaciones, principalmente pequeñas y locales, cuyos limitados presupuestos condicionan su capacidad para acometer la necesaria transformación digital e impulsar la innovación. En este ámbito también hay organizaciones grandes y medianas que están liderando la modernización del sector, actuando como ejemplos de cómo es posible aplicar la tecnología para mejorar servicio a la sociedad.

A lo largo de esta edición especial de los Encuentros ITDM Group, bajo el título [El rol de la tecnología en la sostenibilidad y el impacto social del Tercer Sector](#), hemos reunido a un grupo muy representativo de organizaciones sin ánimo de lucro de este sector para profundizar en cómo las nuevas tecnologías pueden ayudar a modernizar







sus procesos, ser más eficientes, eficaces en su labor y, por ende, maximizar los beneficios que aportan al conjunto de la sociedad.

## EL ROL DE LA TECNOLOGÍA EN LA SOSTENIBILIDAD Y EL IMPACTO SOCIAL DEL TERCER SECTOR

El elemento principal de estos Encuentros es un evento de la Comunidad IT, apoyado por **Devoteam**, en el que hemos profundizado en cómo se está llevando a cabo la modernización tecnológica del Tercer Sector, buscando formas de aprovechar las nuevas tecnologías para optimizar las operaciones y facilitar la labor que llevan a

cabo las ONG. Para ello hemos reunido a líderes de TI de **Acción contra el Hambre, Educo ONG, Grupo Envera, Fundación Juegaterapia, Manos Unidas, Save the Children International e YMCA España**. Junto a ellos estuvo Iván Prieto, director, Devoteam A Cloud Spain (AWS) de Devoteam, que aportó la visión de la industria tecnológica sobre la digitalización del sector.

La mesa redonda tocó temas muy variados, comenzando con la gran atomización de un sector compuesto por organizaciones de todo tamaño, estructura y naturaleza, y con necesidades digitales muy diversas. Pero también quedó claro que hay reglas

que todos deben seguir, como aquellas relativas a la protección del dato y la privacidad, y la necesidad de gestionar adecuadamente la información para que pueda utilizarse con tecnologías como la inteligencia artificial. En este campo, además, el Tercer Sector se muestra especialmente sensible con la necesidad de aplicar la ética en todo lo que tiene que ver con la tecnología, situando la dimensión humana en el primer plano de sus actividades.

## OTROS CONTENIDOS PARA LA COMUNIDAD IT

Tras el evento principal, entrevistamos a Jaime Blanco, coordinador del

grupo de trabajo TIC3S, para conocer su punto de vista sobre la transformación digital de las organizaciones del Tercer Sector, y los retos que están encontrando a la hora de adaptarse a la nueva realidad digital y aplicar la tecnología para mejorar sus operaciones y maximizar su impacto social. ■

MÁS INFO +

» [Encuentros ITDM Group: El rol de la tecnología en la sostenibilidad y el impacto social del Tercer Sector](#)



**EVENTO >>** Debatimos sobre la modernización de las organizaciones del Tercer Sector con líderes de TI de Acción contra el Hambre, Educo, Grupo Envera, Juegaterapia, Manos Unidas, Save the Children e YMCA, y con la colaboración de Devoteam.



**ENTREVISTA >>** Jaime Blanco, de TIC3S, nos habla acerca de los retos de digitalización que enfrentan las organizaciones del Tercer Sector, la importancia de la colaboración tecnológica entre entidades sociales y el valor de la gobernanza de datos.



# EL ROL DE LA TECNOLOGÍA EN LA SOSTENIBILIDAD Y EL IMPACTO SOCIAL DEL TERCER SECTOR

« Las ONG buscan en la transformación digital la sostenibilidad de su modelo, la eficiencia operativa y la escalabilidad de su impacto social. Hablamos de su desarrollo tecnológico con líderes de tecnología de Acción Contra el Hambre, la Asociación Española Contra el Cáncer, Educo, el Grupo Envera, Juegaterapia, Manos Unidas, Save the Children, YMCA y Devoteam. »



**ENCUENTRO COMUNIDAD IT >>** Hemos hablado del impacto de la tecnología en las iniciativas del Tercer sector con líderes tecnológicos de **Acción Contra el Hambre**, la **Asociación Española Contra el Cáncer**, **Educo**, el **Grupo Envera**, **Juegaterapia**, **Manos Unidas**, **Save the Children**, **YMCA** y **Devoteam**.





“HEMOS HECHO MUCHA PEDAGOGÍA Y HEMOS LOGRADO QUE LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍA Y DE NEGOCIO UTILICEMOS LOS MISMOS CONCEPTOS Y NOS ENTENDAMOS MUY BIEN”

### RAÚL PEÑARANDA

Head of IT,  
**ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE**



En el último año, fue un placer contar con la ONG Save the Children en varias mesas redondas multisectoriales. A raíz de esa colaboración, surgió la oportunidad de realizar uno de los Encuentros ITDM que estuviera exclusivamente centrado en el Tercer Sector, en el modo en que se está utilizando la tecnología para apoyar los objetivos de las Organizaciones No Gubernamentales. Cada una con una misión muy específica, pero todas ellas impulsadas por el deseo de contribuir en la construcción de una sociedad mejor.



Un encuentro diferente, en el que pudimos tomar el pulso a este peculiar sector. Y, sobre todo, en el que pudimos pasar dos horas hablando de tecnología y ética. Pero no del tipo de ética de "no nos metamos en un jardín legal usando indebidamente la IA", sino de la que podrías hablar con Nicómaco.

“ESTAMOS ADOPTANDO UN ENFOQUE DE ZERO TRUST, INCORPORANDO UNA CAPA INTERMEDIA ENTRE LOS EQUIPOS Y EL ENTORNO EXTERNO QUE MONITORIZA Y ANALIZA DE FORMA CONTINUA TODAS LAS ACTIVIDADES”

### ANTONIO CRESPO CIO, **ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER**

Organizaciones que ayudan a la infancia, que luchan contra el hambre o contra el cáncer, entre otras misiones, y que añaden a los KPI de la tecnología una H muy humana.

Hemos hablado del modo en que se está utilizando la tecnología en el Tercer Sector de la mano de expertos de **Acción Contra el Hambre**, la **Asociación Española Contra el Cáncer**, **Educo**, **el Grupo Envera**, **Jue-**



**gaterapia**, **Manos Unidas**, **Save the Children** e **YMCA**, en una mesa redonda que ha contado con el apoyo de **Devoteam**.

### UN SECTOR ATOMIZADO Y EN PLENO DESARROLLO

Algunas de las organizaciones presentes en la mesa tienen una larga



“TENEMOS UNA PERSONA QUE HACE DE TRADUCTOR ENTRE EN EL EQUIPO DE ENGAGEMENT Y EL DE IT PARA QUE TODOS PODAMOS HABLAR EL MISMO IDIOMA”

### DAVID GARCÍA

Responsable de Tecnologías de la Información, **EDUCO**



historia a sus espaldas, o cuentan con el respaldo de grandes grupos, y otras son de nacimiento más reciente y presupuestos más modestos, lo que configura un sector muy variopinto. Con todo, todas ellas comparten una visión de la tecnología como una habilitadora para el desarrollo de sus actividades. La búsqueda de eficiencias a través de la tecnología tiene objetivos más altruistas que los de las empresas privadas, pero sus necesidades son bastante parejas.

La vorágine de evolución tecnológica en la que llevamos inmer-



sos ya más de un lustro también ha llegado al Tercer Sector. Si bien hay algunas organizaciones que han nacido de la mano de la tecnología, muchas de ellas han tenido que evolucionar en muy poco tiempo desde modelos analógicos hasta la realidad de la IA, pasando por la cultura data-driven.

“EN EL COMITÉ DE DIRECCIÓN, HAY QUE DAR VISIBILIDAD SOBRE LO QUE SUPONE LA CIBERSEGURIDAD, INCLUYENDO MÉTRICAS COMO EL VOLUMEN DE ATAQUES FALLIDOS AL MES”

### LUIS BRAVO

Director de Transformación Digital, **GRUPO ENVERA**



Antonio Crespo, CIO de la [Asociación Española Contra el Cáncer](#), explica que "en los últimos años hemos evolucionado de forma constante. Durante la última década hemos impulsado numerosos proyectos de distinta naturaleza y seguimos evolucionando muchos de ellos. Actualmente, estamos especialmente centrados en la inteligencia artificial, así como en el ámbito del dato y en la renovación de herramientas corporativas para acompañar la transformación de los procesos internos, como en el caso del

área financiera o de Sostenibilidad. La tecnología la abordamos desde dos perspectivas complementarias. Por un lado, como palanca para impulsar nuestra misión, para mejorar la atención a las personas afectadas por el cáncer y al resto de grupos de interés con los que colaboramos. Por otro, como soporte esencial para





“ SI CONSIGUES QUE LA PERSONA MENOS TECNOLÓGICA DE LA ORGANIZACIÓN UTILICE LA HERRAMIENTA DEL SECTOR Y LA CONSIDERE ÚTIL, EL EFECTO DOMINÓ DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO VA BIEN ”



### IVÁN RODRÍGUEZ,

Responsable de Medios Digitales y Voluntariado, **JUEGATERAPIA**

la operativa interna de una organización como la AECC, que cuenta con 1.400 empleados y más de 30.000 voluntarios en toda España, garantizando el funcionamiento eficiente de todos sus procesos”.

Raúl Peñaranda, head of IT de [Acción Contra el Hambre](#), explica también que llevan “bastantes años trabajando en consolidar nuestros sistemas, la infraestructura, las redes, la ciberseguridad. Toda va cambiando mucho y además con la IA



también tenemos que reforzar mucho la seguridad. A principios de este año lanzamos un marketplace de datos. Se pueden utilizar en función de si son críticos o no; si lo son, se puede pedir permiso para utilizarlos. Pero no es IT quien da el permiso, sino el responsable de los datos, que sabe quién y para qué los va a utili-

“ SI BIEN SOMOS UNA ONG CATÓLICA, EN EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA SOMOS TECNOLÓGICAMENTE AGNÓSTICOS, TRABAJAMOS CON AZURE, AWS O GOOGLE ”

### JORGE COPELLO

Coordinador Técnico de Tecnologías, **MANOS UNIDAS**

zar. Por otro lado, cuando hacemos una aplicación intentamos que sea lo más generalista posible, para que se pueda utilizar más allá de nuestras misiones. Y, en cuanto a las aplicaciones más legacy, las vamos modernizando en la medida de lo posible”.

Por su parte, Luis Bravo, director de Transformación Digital en [Grupo Envera](#), cuenta que, “en una primera fase de transformación digital, definimos el equipo, el servicio, la estructura, la arquitectura en la que nos íbamos a basar. En la segunda



fase nos centramos en la cultura del dato. Ahora estamos trabajando en la gestión del cambio. Buscamos un equilibrio, para que los que veían la IA como una amenaza empiecen a verla como algo que complementa. Y que los que la ven como algo sin restricciones entiendan que hay que hacerlo con gobernanza y con segu-





“ SI UNA EDUCADORA TARDA 5 MINUTOS EN PASAR UN INFORME EN LUGAR DE 30 CON LA AYUDA DE COPILOT, SON 25 MINUTOS MÁS PARA ESTAR CON LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS ”

#### MIRIAM SERRANO

IT Project and Change Transformation Manager, **SAVE THE CHILDREN**

ridad. En el siguiente nivel es donde está realmente la gran oportunidad de empezar a hacer las cosas de otra manera. Poner eficiencia en lo que ya hacemos y empezar realmente a hacer una transformación profunda".

#### LAS ONGS TAMBIÉN HABLAN EL IDIOMA DE LOS DATOS

Una de las principales necesidades de cualquier tipo de entidad que tenga una faceta digital: la batalla de los datos. Si el gobierno de los



datos, incluyendo una estrategia de calidad del dato que incluya todo su ciclo de vida, no está bien asentado, los proyectos digitales correrán riesgo. Un riesgo que será mayor cuanto mayor sea la capacidad del proyecto digital. Es decir, cuanto más tenga de inteligencia artificial.

Jorge Copello, coordinador técnico de Tecnologías en [Manos Uni-](#)

“ LA TECNOLOGÍA AYUDA EN MUCHAS SITUACIONES, PERO SOMOS PERSONAS AYUDANDO A PERSONAS, LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL NO TOMA DECISIONES POR NOSOTROS ”

#### SERGIO ARTAL

Director IT, **YMCA**

[das](#), detalla que, "cuando empiezas a revisar la calidad del dato, te encuentras con mucha información duplicada. No puedes llevar a la nube toda esa información sin haber hecho antes todo el trabajo de organización y gobierno de los datos. Algo que nos ha servido para impulsar la cultura del dato es hablar acerca de las fuentes de la verdad. Cuando explicas que hay que tener identificadas las fuentes de la verdad de nuestra información, la gente presta atención y lo entiende. Hay que intentar que



se comprenda que el de tecnología no es un departamento aparte, sino que es más bien como una infraestructura invisible que está en todas partes. Ahora estamos en un proyecto de digitalización de la gestión de los proyectos de cooperación, un aplicativo que maneja cerca del 50% de la información de Manos Unidas".



“DESDE EL PUNTO DE VISTA DE DEVOTEAM, CUANDO TRABAJAMOS CON ONGS TENEMOS EN CUENTA QUE VAMOS A IMPLEMENTAR LA SOLUCIÓN ADECUADA, PERO SIEMPRE PENSANDO EN EL COSTE”

### IVÁN PRIETO CONTRERAS

Director de Devoteam A Cloud Spain, **DEVOTEAM**

El contexto de las ONGs a menudo incluye personal muy vocacional pero muy poco tecnológico, por lo que la gestión del cambio tiene quizá un punto más de dificultad de lo habitual. Cada organización busca las estrategias que mejor se adaptan a sus circunstancias, pero todas ellas coinciden en la necesidad de lograr que sus equipos sean capaces de manejar un mismo lenguaje cuando hablan de datos y tecnología.

Ese lenguaje común es imprescindible también cuando se están aterrizando los proyectos. Pese a



Clica en la imagen para ver la galería completa

que en todos los sectores se habla de cooperación e interoperabilidad, lo cierto es que suele ser complicada la comunicación entre sistemas. Desde luego, más difícil en la práctica de lo que es sobre el papel. Si es algo complejo dentro de los diferentes sistemas de una misma organización, mucho más si lo que

## RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

IVÁN PRIETO CONTRERAS, DEVOTEAM

“Cuando trabajas con ONGs, ves cómo la tecnología impacta directamente en proyectos sociales”



Iván Prieto Contreras, director de Devoteam A Cloud Spain en Devoteam, explica que llevan varios años trabajando con ONG y han podido ver el impacto que está teniendo la tecnología sobre su evolución. Muchas de las organizaciones de este sector, que no han aprovechado la información que tenían a su disposición durante mucho tiempo, ya han empezado a darse cuenta de su valor. Entre otras cosas, ya se está utilizando la IA para realizar predicciones. Frente a las limitaciones que tienen de financiación y personal, “gracias a la tecnología son capaces de

tratar cualquier necesidad con los recursos que tienen”.

Entre otros proyectos en los que ha trabajado la compañía con ONG, el experto destaca el gobierno de agentes de IA o herramientas para la evaluación de proyectos. La cultura de Devoteam se basa en cuatro dimensiones: Valores, Ética, Entorno y Personas. Una de las cosas que hacen es formar sus equipos en sostenibilidad IT y en la ética y seguridad de la IA generativa. “Para Devoteam, el ESG es la brújula de todos los proyectos que desarrollamos en nuestros clientes y también el talento que tenemos dentro de la compañía”.

se intenta es una interoperabilidad más sectorial.

Miriam Serrano, IT Project and Change Transformation Manager en [Save the Children](#), considera que "la idea de compartir hay que fomentarla mucho en el Tercer Sector. Como los recursos están limitados, cuanto más compartamos entre nosotros, más eficientes seremos. Hay una relación también entre el Tercer Sector y la empresa privada que nos puede generar mucho valor a la hora de buscar, por ejemplo, mejoras de ciberseguridad y escalabilidad. También hay que trabajar en mejorar la calidad del dato, que impacta sobre todo en la interoperabilidad de los sistemas. Una de las dificultades que tenemos son las herramientas que se ponen para diferentes tareas, pero que no se hablen entre sí. Es difícil lograr que todos esos sistemas se hablen y que generen una calidad del dato que nos permita tomar decisiones. Otro de los grandes desafíos es evitar que se utilicen datos sensibles en herramientas de IA".

### EL LADO MÁS HUMANO DE LA TECNOLOGÍA

La inteligencia artificial emerge como una de las grandes solucio-

nes para un sector que tiene unos recursos limitados. Si bien es cierto que añade unos niveles extra de riesgo tecnológico en un contexto en el que la protección es imprescindible, también ofrece elementos que es imposible obviar, como la productividad o la eficiencia.

Iván Prieto Contreras, director en Devoteam A Cloud Spain, comenta que "nosotros estamos trabajando en varias ONG con el nuevo paradigma de agentes de inteligencia artificial. A menudo, a las ONG les faltan manos para hacer su labor. Les faltan recursos para poder llevar los proyectos a cabo. Casi siempre tienen muchas ideas, muchas necesidades, pero no saben cómo afrontarlas. Tener agentes autónomos que no solamente den información, sino que puedan ejecutar tareas, tiene un gran valor. El difícil llevar todo a una plataforma gobernada y unificada, pero creo que es lo que más puede ayudar. Nosotros generamos soluciones que permitan a las organizaciones automatizar, que de alguna forma sean autónomos".

Cualquier responsable tecnológico de una empresa privada o de una Administración Pública que lea estas líneas se sentirá identi-

## ONG que se apoyan en la tecnología



Organización humanitaria global que lidera la lucha contra el hambre. Con más de cuatro décadas de experiencia, trabajamos en más de 50 países para diagnosticar, tratar y prevenir las causas y consecuencias del hambre.



Somos profesionales y voluntarios especializados, trabajamos con integridad, dedicación y buscando la profesionalización de nuestros servicios. Nos esforzamos cada día por mejorar nuestra capacidad de respuesta y adaptarnos a nuevas necesidades. 114 millones de euros invertidos en ayudas a la investigación contra el cáncer desde 2014. 151 centros de investigación.



ONG que trabaja en más de 18 países y desde hace más de 30 años por el bienestar y los derechos de la infancia, en especial el derecho a recibir una educación de calidad. Con 200 proyectos de acción social y ayuda humanitaria, acompañamos a casi 1 millón y medio de niñas, niños y jóvenes, especialmente a los que viven en situación de vulnerabilidad, pobreza o falta de oportunidades.



La Asociación de Empleados de Iberia Padres de Personas con Discapacidad es una entidad sin ánimo de lucro con transparencia acreditada por la Fundación Lealtad, cuya misión es que las personas con discapacidad intelectual ocupen con dignidad su lugar en el mundo, acompañándolas en todo su ciclo vital. Atendemos cada año a 5.000 personas con discapacidad intelectual y a sus familias y damos empleo estable y protegido a 1.200 trabajadores.



cado con muchos de los desafíos que van desgranando los expertos del Tercer Sector. Cada ámbito, sin embargo, tiene una idiosincrasia propia que los hace únicos. A nivel tecnológico, quizá el elemento más distintivo de las Organizaciones No Gubernamentales sean las limitaciones presupuestarias, que lastran muchas de sus iniciativas. Con todo, tienen una creatividad enorme para exprimir "cada euro" y conseguir sus objetivos.

« Iván Rodríguez, responsable de Medios Digitales y Voluntariado en [Juegaterapia](#), explica que "humanizamos hospitales. Los convertimos en espacios dinámicos, las azoteas en jardines, hacemos cines, etc. A nivel tecnológico, la fundación está en dos frentes. Tenemos una sala inmersiva en la que los niños se meten y están en un espacio tridimensional. Es como estar, por ejemplo, dentro del mar con los peces o estar en la selva. Son imágenes proyectadas que se usan como terapia. Por otro lado, llevamos ya tres años en un proyecto para conectar todas las habitaciones, dado que no se puede utilizar la red de los hospitales por temas de seguridad. Llevamos Internet por cable a todas

las habitaciones para que los niños puedan jugar partidas online".

## TECNOLOGÍA Y CIBERSEGURIDAD COMO CUESTIONES ÉTICAS

Otro elemento básico para las ONG es la ciberseguridad. A la alta sensibilidad de los datos que manejan muchas de ellas, se suma el fuerte proceso de digitalización en el que están inmersas. A mayor digitalización, mayor es la superficie de exposición y mayores los riesgos. Mucho más cuando entran en juego elementos como la inteligencia artificial. Hay exigencias normativas y de compliance a las que deben responder. Y, por encima de todo ello, una cuestión ética que tienen muy presente.

Sergio Artal, director de IT en [YMCA](#), detalla que han "iniciado la transición de un data warehouse antiguo a un datalake más moderno sobre Fabric para poder anonimizar datos y que distintas plataformas puedan acceder a esa información. Queremos darle a la inteligencia artificial datos anonimizados y controlados, no acceso directo a nuestro entorno de software. En ciberseguridad, estamos certificados en el Esquema Nacional de Seguridad en

## ONG que se apoyan en la tecnología



La Fundación Juegaterapia nació en la primavera de 2010. Mónica Esteban, su fundadora, le dio una Play Station a un niño que estaba recibiendo tratamiento de quimioterapia en el hospital e inmediatamente pudo ver cómo el pequeño se animaba y afrontaba su enfermedad con una sonrisa. Desde entonces, cada día recibimos consolas de parte de empresas y particulares, tablets y videojuegos y los donamos a las áreas pediátricas de diferentes hospitales.



**Save the Children**



Trabajamos cada día para garantizar que, tanto en España como en el resto del mundo, la infancia sobreviva, aprenda y esté protegida. Cuando una crisis o una emergencia amenaza sus vidas, somos de los primeros en llegar y de los últimos en marcharnos. Atendemos sus necesidades más urgentes y nos aseguramos de que sus voces sean escuchadas. Impulsamos cambios duraderos en la vida de millones de niños y niñas.



**Manos Unidas**



ONG de desarrollo de la Iglesia Católica y de voluntarios. Nuestra misión es la lucha contra el hambre, el subdesarrollo y la falta de instrucción y trabajar para erradicar las causas estructurales que las producen: la injusticia, el desigual reparto de los bienes y las oportunidades entre las personas y los pueblos, la ignorancia, los prejuicios, la insolidaridad, la indiferencia y la crisis de valores humanos y cristianos.



Somos una organización no lucrativa, sin filiación política o confesional, dirigida por voluntarios y voluntarias, que persigue mejorar la sociedad a través del desarrollo integral de la juventud, generando oportunidades, reduciendo su vulnerabilidad y fortaleciendo su entorno. Día a día, acompañamos el crecimiento de miles de niños y jóvenes que se esfuerzan cada día para superar las barreras que limitan sus sueños.



el nivel alto. Cuatro meses después de lograrlo pasamos también Madrid Excelente, para el que tuvimos que hacer una auditoría distinta".

Respecto a la ciberseguridad, David García, responsable de Tecnologías de la Información en [Educo](#) explica que, "al final, puedes pagar más o menos en licencias, puedes tener un equipo de IT más o menos

preparado, pero lo que no te cambia es el usuario final. Si tú tienes una persona que no tiene capacidad tecnológica mínima, estás perdido... Es imprescindible que entiendan la necesidad de proteger los datos e implementar ciertas medidas de seguridad. Es clave que los datos que manejamos estén protegidos. Hay que hacerle entender a personas

que utilizan ChatGPT que no pueden compartir cierta información de la organización. Es fundamental no solo por una cuestión de confidencialidad, de protección de datos o económico, sino que se trata de una cuestión ética".

La innovación tecnológica basada en datos puede demostrar todo su potencial en el contexto del Tercer

Sector. La mayor eficiencia en los procesos, las enormes posibilidades de tecnologías como la inteligencia artificial y la escalabilidad de los datos pueden tener un impacto muy positivo en un ámbito rodeado de grandes desafíos. Las ONG están impulsando su transformación digital, sin olvidar en ningún momento su misión humanitaria. Más que en ningún otro lugar, son seres humanos trabajando para seres humanos. ■



MÁS INFO +

- » [Encuentros ITDM Group: El rol de la tecnología en la sostenibilidad y el impacto social del Tercer Sector](#)
- » ["Dame un problema y yo te daré una estrategia tecnológica que lo solventa", Jaime Blanco, Save the Children](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES







# Te ayudamos a liderar **el futuro** **de tu negocio a través de la IA**

Desde Devoteam te acompañamos en tu crecimiento con la tecnología: **Cloud, Datos, Procesos, Ciberseguridad e IA.**

**Con equipos expertos y los mejores partners,  
creamos soluciones que funcionan.**





JAIME BLANCO, COORDINADOR DEL GRUPO DE TRABAJO TIC3S

## “El tercer sector está entre 5 y 7 años por detrás del sector público en tecnología”

« Para finalizar esta edición de los [Encuentros ITDM Group](#), dedicada al Tercer Sector, entrevistamos a Jaime Blanco, responsable de transformación digital en Save the Children y coordinador del grupo de trabajo TIC3S. En esta charla, nos habla sobre la evolución tecnológica del tercer sector y cómo las organizaciones sociales están abordando la transformación digital para maximizar su impacto social. Blanco detalla los desafíos en infraestructuras, ciberseguridad y gestión de datos altamente sensibles en las ONG.

### ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE TIC 3S

TIC 3S nació hace más de 20 años como un colectivo de profesionales IT del tercer sector que ha ido evolucionando al ritmo de la tecnología y las nuevas áreas digitales. Actualmente participan más de



**ENTREVISTA >>** Jaime Blanco, de TIC3S, explica los retos de digitalización del tercer sector, la importancia de la colaboración tecnológica entre entidades sociales y el valor de la gobernanza de datos.





40 organizaciones de gran impacto en España, como UNICEF o Cruz Roja, compartiendo experiencias para avanzar en sus agendas de digitalización de forma solidaria. Jaime Blanco señala que el tercer sector suele estar unos siete años por detrás del sector público en madurez tecnológica. Este espacio de colaboración es vital para ayudar a entidades de todos los tamaños a no quedarse rezagadas en un entorno tecnológico cada vez más complejo.



## RETOS DE DIGITALIZACIÓN Y TALENTO

Los desafíos recurrentes son la limitación de recursos y la dificultad para atraer talento tecnológico especializado. Las ONG compiten en un mercado de alta demanda con salarios menos competitivos que los del sector privado. A esto se suma la complejidad de gestionar infraestructuras donde se trabaja con datos de beneficiarios sociales altamente sensibles. Esta realidad exige un esfuerzo constante en gobernanza de accesos, especialmente ante la alta rotación de personal en los proyectos de intervención. La ciberseguridad es una

obligación ética y legislativa ineludible para garantizar la protección de la información de las personas atendidas.

## HERRAMIENTAS PARA EL IMPACTO SOCIAL

Las organizaciones se apoyan en sistemas CRM para gestionar la relación con sus donantes y para la medición precisa del impacto de sus acciones. El objetivo es explotar los datos de manera eficiente para que los departamentos funcionales accedan a ellos y mejoren la toma de decisiones. Al no existir otros foros tecnológicos específicos para el tercer sector, TIC3S actúa como un espacio consultivo fundamental. Aquí, responsables que hablan el mismo lenguaje comparten referencias para optimizar recursos limitados y maximizar el alcance de sus proyectos de ayuda humanitaria y social.

## CONSOLIDACIÓN Y FUTURO DEL GRUPO

Como comenta Jaime Blanco, el futuro de TIC3S pasa por incorporar perfiles especializados y consolidarse como grupo de referencia ante proveedores y consultoras.

Se busca posicionar al sector como un laboratorio de pruebas para nuevas soluciones, articulando mejor el acceso a licencias que permitan escalar proyectos de forma eficiente. La meta es dotar a los empleados de mejores medios y datos para aumentar el número de beneficiarios y la profundidad de la ayuda prestada. En definitiva, se trata de que cada especialista haga mejor su labor para ampliar el impacto social con los recursos disponibles. ■



LA TECNOLOGÍA  
PERMITE EFICIENTAR  
RECURSOS Y MAXIMIZAR  
EL IMPACTO SOCIAL ”

**JAIME BLANCO,**  
coordinador del grupo de  
trabajo **TIC3S**



MÁS INFO +

» [Encuentros ITDM Group:  
El rol de la tecnología en  
la sostenibilidad y el impacto  
social del Tercer Sector](#)



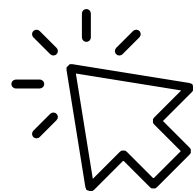
COMPARTIR EN REDES SOCIALES



# EL ROL DE LA TECNOLOGÍA EN LA SOSTENIBILIDAD Y EL IMPACTO SOCIAL DEL TERCER SECTOR



¡VER AHORA!



**it** Digital  
MAGAZINE



ENCUENTROS **ITDM GROUP**





## LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SU INCIDENCIA ENTRE EL ECOSISTEMA DE CANAL

Los principales referentes de la industria tecnológica analizan en profundidad la imparable integración de la inteligencia

artificial en el canal de distribución. El debate destaca la

« transición hacia la IA agéntica, la evolución del papel del partner hacia la consultoría estratégica y el impacto del marco regulatorio europeo como los ejes fundamentales que definirán el crecimiento económico y la transformación de los modelos de negocio durante el próximo año.



**DEBATE IT** >> Analizamos cómo está impactando la nueva generación de IA generativa y agéntica en el mercado TI, reconfigurando la oferta de fabricantes, partners y mayoristas, con la colaboración de expertos de HP Inc., Ingram Micro, TD SYNEX, V-Valley y Wolters Kluwer Tax & Accounting España.

El fenómeno de la inteligencia artificial ha generado una profunda revolución que está cambiando las reglas de juego en el mercado tecnológico, y los analistas esperan que impulse el crecimiento del mercado en los próximos cinco años de manera sostenida. Aunque la IA tradicional sigue teniendo un papel clave en muchos sectores, el impulso provendrá de la inteligencia artificial generativa y los agentes autónomos, cuya llegada ha marcado un punto de inflexión en el mundo tecnológico. Debatimos sobre el impacto que está teniendo la IA en el canal junto a Fernando Alcázar, business developer manager for Advanced Computer Solutions, Artificial Intelligence and Data Science lead de HP Inc; Alberto Pascual, director ejecutivo de Ingram Micro España y Portugal; Alex Benito, Networking & IBM Iberia director en TD SYNEX Iberia; Roberto Alonso, Cloud & Business manager en V-Valley; y Miriam Cámara, Sales Channel manager en Wolters Kluwer Tax & Accounting España.



## RELEVANCIA DE LA IA EN EL NEGOCIO

El crecimiento del segmento relacionado con la inteligencia artificial



supera el 30% interanual, convirtiéndose en una realidad cotidiana para las empresas y un motor financiero crítico para fabricantes y mayoristas.

Fernando Alcázar, portavoz de HP Inc, revela que el impacto es ya tangible y masivo, especialmente en el área de computación, donde el 35% del equipamiento vendido ya está preparado para la IA, lo que supone duplicar las cifras del año anterior. Enfatiza que para su compañía [la IA] “ha dejado de ser una especie de chascarrillo o un mero habilitador de discusión con los clientes a una realidad de negocio”.

Por su parte, Alberto Pascual, de Ingram Micro, destaca la transversalidad de esta tecnología, que ya está imbuida en redes, gestión de datos y ciberseguridad, actuando como una palanca de crecimiento transversal. Pascual advierte sobre la existencia de la “Shadow AI” en las organizaciones y señala que “la transversalidad de la inteligencia artificial ha sido una de las grandes palancas del crecimiento”.

Desde la perspectiva de TD SYNEX, Alex Benito subraya el enorme interés de los partners, y anticipa que para el próximo año el 50% de



su volumen de negocio estará vinculado a la IA. Destaca especialmente la tracción de su programa Destination AI y afirma que “ya tenemos ahora mismo 14 fabricantes que están alineados en este programa y más de 50 partners”.



Roberto Alonso, de V-Valley, coincide en que la IA ha pasado a ser la prioridad absoluta en las reuniones con clientes, afectando a todos los segmentos desde la computación hasta las redes. Y sostiene que “al final la IA está impactando en todos los segmentos y será el motor de crecimiento seguro”.

Finalmente, Miriam Cámara, de Wolters Kluwer, aporta cifras contundentes: el 70% de sus ingresos digitales provienen de soluciones con IA integrada, tras lanzar más de 20 productos nuevos en un solo año. Por ello, resalta, “estamos apostando por la innovación y es-





“ BUSCAMOS  
ANTICIPAR PROBLEMAS  
DEL WORKPLACE  
MEDIANTE SOLUCIONES DE  
INTELIGENCIA ARTIFICIAL ”

**FERNANDO ALCÁZAR,**  
Business Developer Manager for  
Advanced Computer Solutions,  
Artificial Intelligence and Data  
Science Lead de **HP Inc.**



“ DEBEMOS  
REDEFINIR PROCESOS  
APROVECHANDO TODAS  
LAS POSIBILIDADES DE LA  
INTELIGENCIA ARTIFICIAL ”

**ALBERTO PASCUAL,**  
director ejecutivo de **Ingram  
Micro España y Portugal**



Clica en  
la imagen  
para ver  
la galería

tamos apostando por la entrega de  
valor a los clientes”.

## LA ERA DE LA IA AGÉNTICA Y SUS RETOS

La transición desde modelos que  
simplemente responden preguntas  
hacia sistemas agénticos que ejecu-  
tan tareas y toman decisiones mar-  
ca el escenario actual, aunque in-

roduce importantes incertidumbres  
sobre costes y fiabilidad.

Alberto Pascual (Ingram Micro) ex-  
plica que las empresas están en una  
fase de tanteo y exploración de ca-  
sos de uso propios, para garantizar la  
seguridad y el control del dato, dada  
la todavía alta tasa de error de los  
modelos generativos. Pascual obser-  
va que “estamos explorando casos  
de uso propios donde el dato sí que  
está controlado y es un dato fiable”.

Fernando Alcázar (HP Inc.) añade  
que esta evolución requiere man-  
tener siempre el modelo de super-  
visión humana “human in the loop”



Clica en  
la imagen  
para ver  
la galería

para validar decisiones críticas, y  
apunta que “esta agéntica tiene  
también componentes tanto de cos-  
te como de seguridad que es impor-  
tante tener en cuenta”.

Miriam Cámara (Wolters Kluwer) de-  
fiende que en entornos profesionales  
expertos no se puede prescindir de  
la validación humana, especialmente  
tras lanzar soluciones críticas como

software de nóminas con IA. En este  
contexto, asegura que “tiene que ha-  
ber un experto detrás, una intelligen-  
cia artificial responsable”.

Para Roberto Alonso (V-Valley), el  
foco está en el cambio de paradig-  
ma económico que supondrá el pago  
por tokens o resultados, lo que obli-  
gará a las empresas a vigilar estre-  
chamente la rentabilidad. Por ello,  
advierte, “existirá la gente que haga  
IA local por un tema de costes o por  
un tema de regulación”.

Alex Benito (TD SYNEX) destaca  
la magnitud de esta tendencia, men-  
cionando que ya operan más de 1.3  
billones de agentes en el mundo, lo  
que exige redoblar la ciberseguridad.



“ CUALQUIER ACCIÓN  
CON AGENTES DE IA TIENE  
QUE SER DOBLEMENTE  
ASEGURADA ”

**ALEX BENITO,**  
Networking & IBM Iberia Director  
en **TD SYNEX Iberia**

negocio donde el canal debe ejercer un papel consultivo indispensable.

Desde Ingram Micro, Alberto Pascual compara este momento histórico con la llegada de los ERP, señalando que ahora existe la oportunidad de no solo digitalizar, sino de redefinir procesos desde cero aprovechando la IA. Por ello, propone “redefinir los procesos teniendo en cuenta todas las posibilidades que abre la inteligencia artificial”.

Miriam Cámara, de Wolters Kluwer, enfatiza que la interacción con el software ha mutado hacia un modelo conversacional, lo que obliga a reeducar tanto al canal como al cliente final. Ante este cambio de



E insiste en que “cualquier acción que realizamos con agentes tiene que ser doblemente asegurada”.

### CONSULTORÍA Y REDISEÑO DE PROCESOS

La adopción de la IA no consiste simplemente en añadir una capa técnica, sino en realizar una reingeniería profunda de los procesos de



“ LA IA HA PASADO  
A SER EL TEMA PRINCIPAL  
EN LAS REUNIONES  
CON CLIENTES ”

**ROBERTO ALONSO,**  
Cloud & Business Manager en  
**V-Valley**

que afirma que “el canal necesita ese soporte por parte de nosotros y es muy importante la formación”.

En TD SYMMEX, como señala Alex Benito, destacan el esfuerzo que realizan los mayoristas para facilitar infraestructuras de prueba y centros de excelencia, como su hub en París, para acelerar el aprendizaje. Además, resalta la importancia de “ayudar a que la formación sea super rápida, que puedan hacer pruebas de este concepto de una forma sencilla”.

Fernando Alcázar, de HP Inc., añade que la tendencia hacia la IA en el edge permite ejecutar modelos avanzados localmente, mejorando



modelo, señala que “la forma de relacionarse es completamente distinta y se interactúa y conversa con los datos de forma distinta”.

En opinión de Roberto Alonso, de V-Valley, el principal reto es la velocidad vertiginosa de los cambios, lo que genera una sensación abrumadora entre muchos partners, que requieren soporte constante, por lo



la seguridad y reduciendo la dependencia de la nube. Y señala que "cada vez tenemos productos más avanzados que permiten hacer cosas que antes no eran posibles".

### NUEVOS ROLES Y PERFILES EN EL CANAL

Los expertos perciben que el mercado laboral en el ámbito de la tecnología está sufriendo una transformación donde los perfiles técnicos tradicionales deben evolucionar hacia roles con una mayor visión de negocio y habilidades humanas.

Para Alberto Pascual (Ingram Micro) se prevé un cambio hacia el trabajo por proyectos y un reciclaje continuo de las plantillas para evitar la obsolescencia en un entorno de aprendizaje constante. Por ello, opina que "vamos a volver a necesitar a esa misma gente, haciendo quizás otras cosas ligeramente diferentes".

Fernando Alcázar (HP Inc.) observa que los equipos de desarrollo ya no se centran en el código base, sino en la arquitectura y en entender las necesidades críticas del negocio para aportar valor real, y percibe que los profesionales "van a centrar su rol en dar más valor

“LA REGULACIÓN ES EL EJE QUE NOS PERMITIRÁ QUE EL USUARIO CONFÍE EN LA IA”

**MIRIAM CÁMARA,**  
Sales Channel Manager en  
**Wolters Kluwer Tax & Accounting España.**

añadido a negocio y a las partes más críticas”.

Aunque la IA genera resistencia al cambio, como apunta Alex Benito (TD SYNEX), es vital que los profesionales “abracen” esta evolución para seguir siendo competitivos, ya que “se necesitarán perfiles y roles no solamente técnicos, sino más humanos y más de conocedores de negocio”.

Por su parte, Roberto Alonso (V-Valley), explica que “el puro reselling cada vez es más duro y estas figuras buscan alianzas o especialización”, lo que está impulsando la transición del reseller tradicional hacia modelos de servicios gestionados (MSP) especializados



Clica en la imagen para ver la galería

en IA y ciberseguridad, que permiten diferenciarse mejor frente a la competencia.

Por último, Miriam Cámara (Wolters Kluwer) concluye que el éxito en esta nueva era dependerá de saber equilibrar la rapidez en el desarrollo con la generación de confianza y seguridad en el cliente. Por ello, en su opinión, hay que confrontar la rapidez con la

lentitud para encontrar la forma de aumentar la confianza.

### REGULACIÓN: CONFIANZA Y MARCO ÉTICO

La implementación de la AI Act en Europa y la posición pionera de España con la creación de la AESIA se valoran como elementos que aportan seguridad jurídica y fomentan la inversión, ante un futuro en el que la IA marcará el devenir del mercado tecnológico.

En Wolters Kluwer, como señala Miriam Cámara, ven la normativa no como un obstáculo, sino “como una oportunidad que nos permite que el usuario confíe” plenamente en las nuevas herramientas digitales.

Lo mismo percibe Roberto Alonso, de V-Valley, quien defiende la necesidad de regular para establecer unas buenas prácticas comunes en un mercado global donde “no todo puede valer”. Por ello, recalca que [el ámbito de la IA] “tiene que estar regulado, tiene que haber confianza y seguridad”.

Fernando Alcázar, de HP Inc., destaca que poner límites éticos y responsables favorece la creación de una IA propia y reduce la dependencia de modelos externos fuera

de las fronteras europeas. Con esto en perspectiva, opina, la ley “pone un poco coto a los límites y favorece el que al final sea una IA ética y responsable”.

Un punto a destacar para Alberto Pascual, de Ingram Micro, es el liderazgo español en la supervisión de la IA y la importancia de que las aplicaciones críticas no sean “cajas negras” arbitrarias, por lo que defiende que “es fundamental tener un entorno que dé fiabilidad y confianza”.

« Alex Benito, de TD SYNEX, reconoce los beneficios del marco regulatorio, aunque expresa su preocupación por la competitividad europea frente a potencias con menos restricciones, como Estados Unidos o China, que se plantean la carrera por el dominio de la IA bajo otro prisma menos restringido por las leyes.

## PRÓXIMOS PASOS Y NOVEDADES PARA H2

De cara al cierre del año, las compañías tecnológicas se enfocan en soluciones que unifican la experiencia del usuario, potencian la formación y automatizan procesos internos mediante IA, y los portavoces que han participado en nuestro debate



Clica en la imagen para ver la galería

destacan sus propuestas en el ámbito de la IA para el resto del año:

Comienza Fernando Alcázar, de HP Inc., anunciando la llegada de dispositivos con capacidades de computación local avanzadas y el despliegue de la solución HP IQ para mejorar la gestión del puesto de trabajo. Como objetivos, plantea “conocer mejor a los clientes y anticipar mejor todos los problemas”.

Por parte de Ingram Micro, Alberto Pascual detalla que su estrategia se centrará en la formación, la inspiración mediante casos de uso verticales y la garantía de calidad a través de su plataforma. Asegura también que “en Ingram Micro lo que pretendemos es que ese ecosistema cuente ya con nuestra supervisión”.

Alex Benito, de TD SYNEX, destaca el lanzamiento de la plataforma Partner First, que unifica el acceso digital e integra funciones de IA para optimizar el negocio de sus socios, con lo que pretenden “facilitar el incremento de negocio de

los partners que accedan a través de esa herramienta”.

En V-Valley, como explica Roberto Alonso, continuarán con su gira nacional centrada en la IA y profundizarán en el uso de esta tecnología de forma interna para liberar a sus equipos de tareas repetitivas, apostando cada vez más por esta tecnología para ser un ejemplo en el canal.

Finalmente, Miriam Cámara comenta que en Wolters Kluwer, tras un lanzamiento controlado, su nuevo software de nóminas con IA estará plenamente disponible a la vuelta del verano, y también destaca que siguen trabajando en potenciar la IA en “en el backstage”, para mantenerse a la vanguardia tecnológica. ■

MÁS INFO +

» [La inteligencia artificial y su incidencia entre el ecosistema de canal, a debate](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES





# SIMPOSIUM

Powering the Channel. Conectando hoy el canal del mañana

« Miércoles | 21-10-26 »

📍 Fira Barcelona Gran Vía



*#IngramMicroSimposium*

Alex Benito, Networking & IBM Iberia Director en TD SYNEX Iberia

## “EL ROL DEL PARTNER ESTÁ EVOLUCIONANDO DE REVENDEDOR A ASESOR ESTRATEGA”

Tras el debate de IT Reseller que hemos centrado en el impacto que está teniendo la inteligencia artificial en el mercado tecnológico y en el canal, conversamos con Alex Benito, Networking & IBM Iberia Director en TD SYNEX Iberia, para profundizar en cómo la compañía busca el liderazgo en la adopción de esta tecnología y transformar su relación con el ecosistema de socios para adaptarse a la nueva realidad que se está gestando en torno a la IA.

Benito explica que el impacto de la IA en el canal se caracteriza por una transición tecnológica y de rol. Actualmente, el mercado ha pivotado desde la IA generativa hacia la IA agéntica, una tendencia que no solo cambia el software, sino que exige una evolución en el modelo de negocio de los partners. Opina que la figura del mero revendedor de productos



y servicios está desapareciendo para dar paso a un perfil de asesor y estratega que acompaña al cliente en el descubrimiento de nuevas oportunidades de negocio. Esta consolidación se refleja especialmente en figuras como los MSP, ISV y CSP, que integran la IA en sus plataformas de forma nativa.

Benito destaca que ya existen 1.3 billones de agentes operativos en el mundo, lo que obliga a redoblar la seguridad: “cualquier acción que realizamos con agentes tiene que ser doblemente asegurada”.

Para facilitar este camino, la propuesta de TD SYNEX se articula en torno al programa Destination AI,

un itinerario de acompañamiento que guía al partner desde el aprendizaje inicial hasta la madurez en soluciones de IA. Este programa cuenta ya con 14 fabricantes alineados y más de 50 socios activos. La estrategia se complementa con fuertes inversiones en infraestructuras para que los partners realicen pruebas de concepto (PoC) de forma sencilla y sin coste. Entre estas inversiones destaca el hub Cisco Secure AI Factory Lab en París y el centro local en Madrid equipado con IBM Fusion, WatsonX y tecnología Nvidia. Además, la compañía ha lanzado Partner First Platform, un acceso digital único que utiliza IA interna para facilitar el crecimiento y la adopción de nuevos negocios por parte de sus socios, con el objetivo de que el 50% de su actividad esté vinculada a esta tecnología el próximo año.



# Destination AI™

Destination AI impulsa la adopción de inteligencia artificial en el canal mediante nuevas alianzas y más servicios profesionales. El programa guía a los partners en las cuatro fases Learn, Solve, Deliver y Evolve según su madurez en IA.

« Su gran apuesta son los AI Factory Labs, laboratorios europeos donde probar y escalar soluciones reales. Ya existen centros en Alemania, Francia y Reino Unido, con infraestructuras Dell, NVIDIA y nuevas propuestas de Cisco, Red Hat y NetApp. Además de estos grandes AI Factory Labs, TD SYNnex cuenta con otros localizados en España para la utilización de los clientes ibéricos, como el ubicado en Alcobendas con infraestructura y soluciones de IBM, NVIDIA y Dell, entre otros.

Estos espacios permiten PoC personalizadas, experimentación en generative AI y formación experta para partners.



Roberto Alonso, Cloud & Business Manager en V-Valley

## “LA IA ESTÁ IMPACTANDO EN TODOS LOS SEGMENTOS Y SERÁ EL MOTOR DE CRECIMIENTO DE LOS PRÓXIMOS AÑOS”

Conversamos con Roberto Alonso, Cloud & Business Manager de V-Valley, para conocer de primera mano su punto de vista acerca del momento de cambio disruptivo que vive el canal de distribución. El experto detalla las iniciativas que el mayorista está desplegando para asegurar que sus partners puedan capturar el valor real que puede ofrecer la inteligencia artificial.

Alonso observa que la IA se ha convertido en la prioridad absoluta para las empresas, desplazando cualquier otro tema técnico en las reuniones comerciales. El impacto es masivo y veloz, planteando un reto de asimilación para el canal tradicional. El directivo subraya que el mercado ha pasado de una fase de “jugar” o probar con la IA a una etapa de búsqueda estricta del retorno de la inversión (ROI). En este nuevo escenario, la IA agéntica se



perfila como la herramienta clave para automatizar tareas en toda la organización, y el canal es la pieza fundamental para acompañar al cliente en este viaje. Alonso advierte que el “pure reselling” es cada vez más difícil y que los partners deben evolucionar hacia la especialización y las alianzas

estratégicas para diferenciarse y aportar valor real en un entorno de pago por uso y modelos de nube.

La respuesta de V-Valley ante esta necesidad se basa en la capacitación y la proximidad. La compañía utiliza V-Valley Academy como su principal motor de formación para dotar a

los socios de los conocimientos técnicos necesarios. Durante la segunda mitad del año, el mayorista llevará a cabo un tour por diversas ciudades españolas con el objetivo de ofrecer “sesiones de inspiración” y ejemplos prácticos de aplicaciones de IA que los partners puedan replicar. Alonso enfatiza que la IA es también un eje transversal interno para V-Valley: la compañía está implementando estas herramientas en su propio backstage para liberar a sus equipos de tareas administrativas, permitiéndoles especializarse y dedicar más tiempo a la consultoría de valor añadido con sus clientes. Para Alonso, el éxito radica en combinar la potencia de la tecnología con la cercanía y el conocimiento experto de un equipo humano altamente especializado.



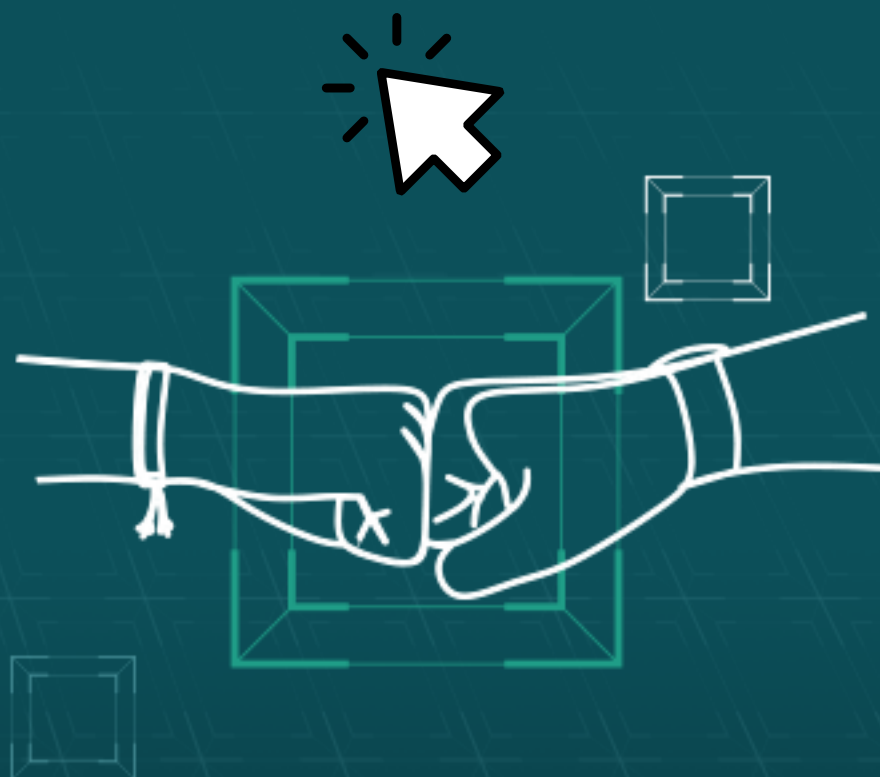


V-Valley

enhancing your business



# BEHIND THE VALLEY



*Behind The Valley* es una nueva manera de contar quiénes somos y hacia dónde queremos ir, juntos: **partners, fabricantes y equipos.**



Cercanía



Humildad



Flexibilidad



Confianza

Miriam Cámara, Sales Channel Manager en Wolters Kluwer Tax & Accounting España

## “TIENE QUE HABER UN EXPERTO DETRÁS, UNA INTELIGENCIA ARTIFICIAL RESPONSABLE”

«Entrevistamos a Miriam Cámara, Sales Channel Manager en Wolters Kluwer Tax & Accounting España, quien nos ofrece el punto de vista de la compañía, como fabricante de software, sobre el impacto que está teniendo la IA en el mercado tecnológico. Destaca, además, su compromiso con la creación de soluciones que garanticen la confianza del usuario final y la eficiencia del profesional.

Cámara explica que el impacto de la IA debe medirse por la rapidez, la precisión del dato y la capacidad de ayudar en la toma de decisiones críticas. Para Wolters Kluwer, la IA no es un accesorio, sino el eje estratégico que ya impulsa el 70% de sus ingresos digitales a nivel global. El canal de distribución recibe estas capacidades a través de “soluciones expertas”, donde la IA se integra de forma nativa para



potenciar la productividad en áreas como la gestión laboral, contable y fiscal. Un ejemplo clave es el reciente lanzamiento de su software de nóminas con IA integrada, que sigue el principio de “expert-in-the-loop”: la tecnología asiste, pero siempre bajo la supervisión de un experto humano para garantizar la responsabilidad y el cumplimiento

normativo. Cámara destaca que la forma de interactuar con el software ha cambiado radicalmente hacia un modelo conversacional donde el usuario “conversa con los datos”.

La propuesta de valor para sus socios se fundamenta en un entorno de IA responsable y segura que respeta escrupulosamente la privacidad de los datos. Wolters

Kluwer no solo entrega productos terminados, sino que fomenta un modelo de codesarrollo. A través de la apertura de sus API y su Marketplace, la compañía permite que los partners desarrollen módulos propios y modelos personalizados sobre su base tecnológica, alcanzando casos de uso específicos que el fabricante no cubre de forma directa. Además, la compañía acompaña al canal en la formación necesaria para entender el alcance de estas herramientas, permitiendo que los partners retroalimenten al fabricante con nuevos retos y experiencias del día a día del cliente. Este enfoque busca equilibrar la rapidez del desarrollo tecnológico con la seguridad jurídica que aporta el cumplimiento de la AI Act europea, convirtiendo la regulación en una oportunidad para generar confianza en el mercado.

»





Wolters Kluwer Expert AI

# « Bienvenidos al conocimiento hecho inteligencia »

Descubre cómo la IA experta de Wolters Kluwer  
ya está transformando la gestión empresarial

Décadas de conocimiento experto convertidas en inteligencia artificial para ayudar a los profesionales a trabajar con más criterio, más rapidez y más confianza. Integrada en nuestras soluciones, Expert AI conecta la tecnología más avanzada con el conocimiento que impulsa mejores decisiones.

**Descubre cómo la IA experta está transformando la gestión laboral con  
a3innuva Nómina.**



Descubre a3innuva Nómina Expert AI  
**La primera solución de  
nómina cloud en incorporar  
un agente inteligente**

**Escanea el QR**

**LORENZO MARTÍNEZ  
RODRÍGUEZ**  
experto en ciberseguridad



**IA O NO IA, ESA ES LA CUESTIÓN**

**JOSÉ MANUEL NAVARRO**  
experto en Marketing



**FRICCIÓN Y RIESGOS EN EL ONBOARDING  
DIGITAL Y LA MENSAJERÍA OTP**

**DANIEL PÉREZ LIMA**  
CIO & CISO de Genomcore



**CÓMO OBTENER  
LA CERTIFICACIÓN CISM DE ISACA**





**LORENZO MARTÍNEZ  
RODRÍGUEZ**  
Experto en ciberseguridad



Lorenzo Martínez Rodríguez es ingeniero en Informática por la Universidad de Deusto. Perito informático forense, actualmente es director de la empresa [Securizame](#). Igualmente, es conferenciante habitual en congresos de Ciberseguridad.

# IA O NO IA, ESA ES LA CUESTIÓN

**H**an pasado ya algunos años desde que escribí en este mismo medio un artículo de opinión en el que decía que la IA nos salía hasta en la sopa. Y es que, cuando elaboré aquel texto, la expansión de la inteligencia artificial se encontraba aún en una fase incipiente, aunque muy prometedora. Tanto, que me atrevería a decir que ni las previsiones más optimistas la habrían situado en el

nivel en el que se encuentra hoy, tanto en lo que respecta a su evolución como a su expansión y al grado de implantación que ha alcanzado en la sociedad.

Cada vez es mayor el nivel de aceptación e integración que la IA está alcanzando en todo tipo de procesos, tanto personales como corporativos. Pagar una suscripción mensual a uno o varios proveedores especializados es ya tan habitual

como hacerlo al gimnasio, contratar Internet en el móvil, Spotify o Netflix.

En el ámbito empresarial, su adopción también continúa aumentando. Muchas compañías que identificaron el potencial de esta tecnología para mejorar sus procesos se aventuraron a contratar licencias corporativas. Y es precisamente en este punto donde quiero centrarme esta vez.

No me preocupa especialmente que las empresas utilicen IA. De



COMPARTIR EN REDES SOCIALES

hecho, considero que hacerlo suele ser una decisión acertada. Lo que me preocupa es la forma en que algunas organizaciones están planteando la adopción de la IA. En mi opinión, han surgido dos maneras muy distintas de entender el papel de esta tecnología dentro de una empresa, y las consecuencias de una y otra pueden ser radicalmente diferentes.

Por un lado, están aquellas organizaciones que han visto en la IA un complemento para mejorar la productividad de sus trabajadores. Es decir, una herramienta de apoyo para quienes saben qué quieren hacer y la utilizan para profundizar en los resultados, automatizar tareas repetitivas o alcanzar el mismo objetivo en menos tiempo.

Por otro lado, están los empresarios que han creído encontrar un filón y han decidido sustituir literalmente a un amplio porcentaje de sus trabajadores por sistemas de IA. Es decir, enviar al paro a personas que aportan valores, experiencia y potencial humano a la organización, reemplazándolas por algo que, aparentemente, resulta más barato, más rápido y menos propenso a cometer errores.

Imagino que el tiempo, como siempre, será quien determine quién

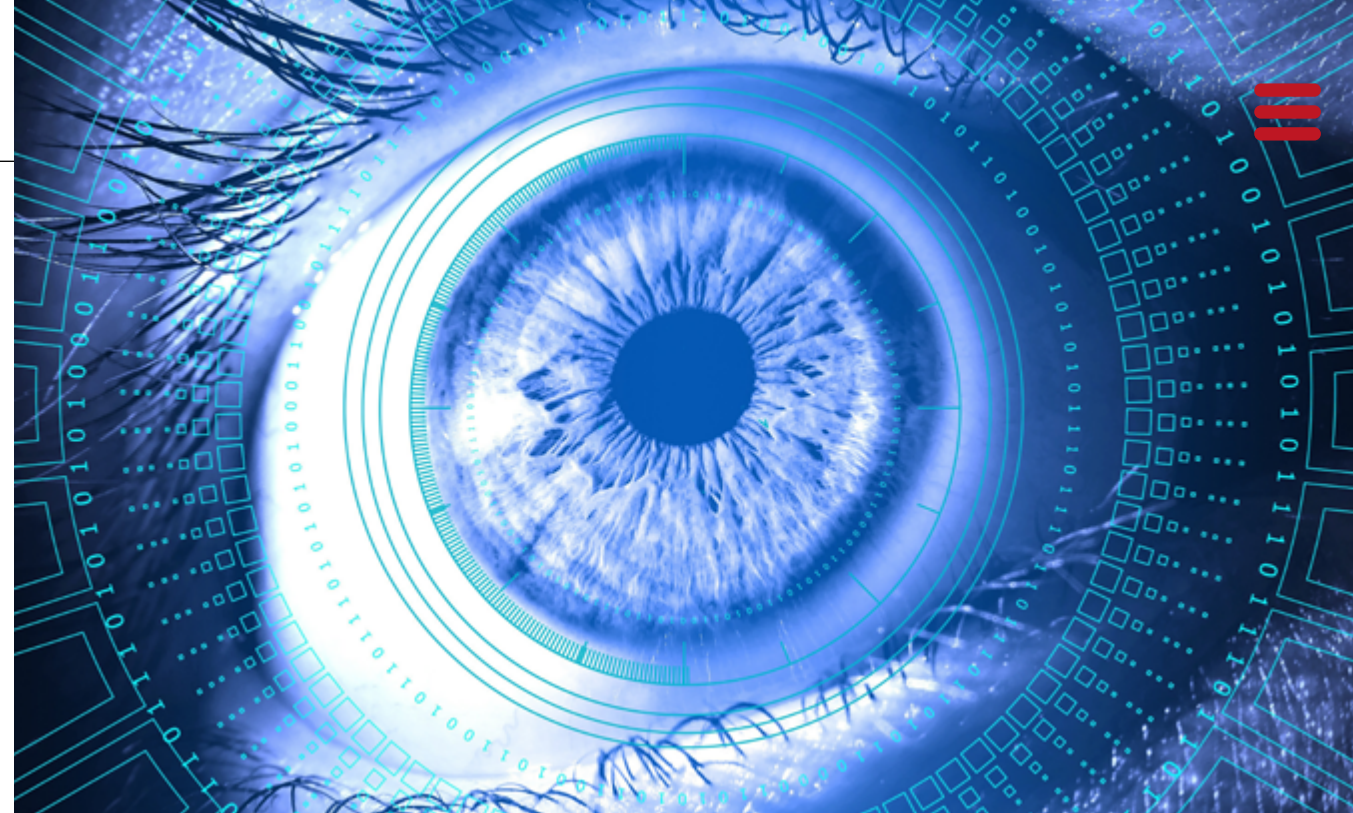
tiene razón. Sin embargo, quizá este segundo grupo de empresarios no se ha detenido a reflexionar sobre algunas consecuencias que podrían aparecer a medio y largo plazo.

Es cierto que, a corto plazo, puede resultar atractivo para cualquier empresario (yo mismo lo soy) aumentar la cuenta de resultados reduciendo costes estructurales. Soy perfectamente consciente de que contratar personal (al menos en España) es caro. No solo por los salarios, sino también por todos los costes asociados a mantener a alguien en plantilla. Sin embargo, pensar que una empresa será mejor simplemente por sustituir una o varias nóminas por una IA es, en mi opinión, una visión excesivamente cortoplacista.

Y no lo digo únicamente desde la perspectiva de una empresa concreta, sino desde una visión más amplia del propio sistema económico.

Me explico mediante dos hipótesis.

La primera tiene que ver con el consumo. Si todas las empresas del mundo hicieran exactamente lo mismo, serían extraordinariamente productivas. Robots y sistemas inteligentes realizarían gran parte del trabajo y apenas habría empleados en las organizaciones. Como conse-



cuencia, existiría una enorme cantidad de personas desempleadas.

Esa gente no tendría con qué comprar bienes o servicios, ya que aquello que sabía hacer habría dejado de tener valor económico. Si no ganan dinero, no pueden consumir. Si disminuye el consumo, las empresas venden menos. La decisión de automatizar y deshumanizar los procesos terminaría beneficiando y perjudicando simultáneamente a la propia economía.

La segunda hipótesis tiene que ver con el relevo generacional del talento.

Al menos por lo que estamos viendo hasta ahora, los puestos que suelen verse más amenazados son los de nivel junior. Parece más atractivo que un perfil sénior supervise una IA en lugar de gestionar un equipo de profesionales

menos experimentados. Esto, que también puede parecer una buena decisión desde el punto de vista económico, es en realidad un arma de doble filo.

Quien hoy es sénior, mañana será un profesional aún más experimentado y, pasado mañana, se jubilará y cobrará una pensión (aunque esto último tampoco lo tengo tan claro). En cualquier caso, dejará de formar parte de la empresa.

Lo natural es que, como siempre ha sucedido, los perfiles junior adquieran experiencia mediante el esfuerzo, la práctica y la mejora de sus capacidades hasta convertirse en profesionales sénior. Pero ¿qué ocurrirá si las empresas dejan de contratar perfiles de entrada? ¿Cómo adquirirán la experiencia



necesaria esos futuros profesionales si los puestos iniciales desaparecen porque han sido sustituidos por IA?

Desde una perspectiva más pesimista, incluso podría llegar a suceder que determinadas profesiones dejaran de resultar atractivas para quienes hoy están decidiendo qué estudiar. Si la percepción generalizada es que ciertas tareas ya son realizadas por IA de forma más rápida y barata, muchos potenciales profesionales podrían optar por no formarse en esos ámbitos. El resultado sería paradójico: una sociedad que depende de determinados conocimientos, pero cada vez cuenta con menos personas capaces de desarrollarlos.

Por otro lado, invito al lector a una reflexión adicional.

He leído recientemente que algunas empresas han tenido que limitar el uso de la IA a mitad de año porque el consumo de tokens había agotado gran parte del presupuesto previsto. En modelos de suscripción, para un apoyo puntual, los costes siguen siendo asumibles. Sin embargo, existe una cuestión que merece ser considerada.

¿Qué ocurriría si, dentro de unos años, una parte importante del tejido empresarial dependiera de un redu-

cido número de proveedores de IA? ¿Qué pasaría si el mercado terminara concentrándose en muy pocos actores con capacidad para fijar precios?

No se trata de pensar en conspiraciones ni en acuerdos ocultos. Basta con observar cómo funcionan otros mercados altamente concentrados. Cuando una tecnología se convierte en crítica para la actividad de empresas y particulares, la capacidad de negociación de los clientes disminuye considerablemente.

Una vez que millones de personas y organizaciones han integrado la IA en su día a día, ¿cuántas estarían realmente dispuestas a renunciar a ella si los precios aumentaran de

forma significativa? Probablemente menos de las que imaginamos. Y esa dependencia, por sí sola, ya debería invitarnos a reflexionar.

Como conclusión, considero que contar con una IA que ayude a mejorar o automatizar determinadas tareas es algo positivo, siempre que no se genere una dependencia absoluta y que se vigile que los profesionales no vean deterioradas sus capacidades por delegar sistemáticamente todas sus funciones en estas herramientas.

La historia de la tecnología demuestra que las mayores ventajas suelen llegar cuando aprendemos a utilizar las innovaciones como com-

plemento de nuestras capacidades y no como sustituto completo de ellas.

Dado que no disponemos de una bola de cristal para saber cómo evolucionará una tecnología tan revolucionaria, quizá lo más sensato sea disfrutar del momento, aprovechar sus ventajas, protegernos de sus alucinaciones y, sobre todo, evitar una dependencia total de la IA. Porque nunca se sabe. ■

MÁS INFO +

» [Cinco paradojas que marcan el futuro de la ciberseguridad empresarial](#)





**NIVEL FÁCIL**  
**ENCONTRAR A**  
**LORENZO MARTÍNEZ**

SECURIZAME



**NIVEL DIFÍCIL**  
**ENCONTRAR TODAS**  
**LAS AMENAZAS**  
**QUE PODRÍAN AFECTAR**  
**A TU EMPRESA.**

**LAS AMENAZAS NO SIEMPRE ESTÁN A SIMPLE VISTA**  
**NOSOTROS TE AYUDAMOS A DETECTARLAS**

<https://www.securizame.com/servicios>





**JOSÉ MANUEL NAVARRO**  
Experto en marketing

✕ in

« Su vida profesional la ha dedicado principalmente al sector financiero, donde ha desempeñado funciones como técnico de organización de procesos y como directivo de marketing. Y, basándose en su formación en Biología, ha profundizado en las neurociencias aplicadas a la empresa, lo que le ha permitido dirigir, coordinar e impartir formación en diferentes masters de neuromarketing en escuelas privadas y en universidades públicas nacionales e internacionales. Ha sido socio fundador de diversas empresas y de la entidad de dinero electrónico con licencia bancaria otorgada por el Banco de España SEFIDE EDE, de la que en la actualidad es director de Estrategia y Marca. Es autor de “El Principito y la Gestión Empresarial” y “The Marketing, stupid”.



COMPARTIR EN REDES SOCIALES

# FRICCIÓN Y RIESGOS EN EL ONBOARDING DIGITAL Y LA MENSAJERÍA OTP

La incorporación digital masiva de clientes en el sector financiero se ha convertido en un equilibrio delicado entre dos exigencias que a menudo entran en tensión, la de ofrecer una experiencia rápida y sencilla y, al mismo tiempo, la de cumplir con obligaciones regulatorias cada vez más estrictas en materia de prevención del blanqueo de capitales, autenticación reforzada y seguridad operacional. En la práctica, el problema, además de técnico, es de negocio, ya que cuanto más fricción introduce el proceso de alta, más aumenta el riesgo de abandono; y cuanto más se simplifica, más relevante se vuelve el control de identidad y la mitigación del fraude.

Por ello, la digitalización de todos los servicios financieros ha elevado el listón de lo que un cliente espera





« de su banco, de su entidad de dinero electrónico o de un proveedor de servicios de pago. El usuario ya no compara la experiencia de alta entre diferentes entidades financieras, sino con cualquier servicio digital que percibe como rápido, claro y sin interrupciones innecesarias. En ese entorno, el onboarding ha dejado de ser una pura tarea administrativa de obligado cumplimiento para convertirse en un punto crítico de conversión, retención y confianza comercial. Si el proceso resulta confuso o demasiado largo, el coste puede ser el abandono puntual y, también, puede significar el deterioro de la probabilidad de activación, del uso recurrente y de la recomendación futura.

### NECESIDAD DE REFORZAR LA CIBERSEGURIDAD

En paralelo, la necesidad de reforzar la seguridad y el cumplimiento normativo ha incrementado la complejidad de los flujos de alta. En España, el SEPBLAC autorizó los procedimientos de identificación no presencial mediante videoconferencia con efectos desde el 1 de marzo de 2016, y después amplió el marco a la vídeo-identificación en 2017, siempre bajo requisitos estrictos de autenticidad del

documento, grabación íntegra y revisión de evidencias. Esto demuestra que el sector financiero no puede elegir selectivamente entre experiencia y control ya que debe diseñar procesos que reduzcan la fricción sin rebajar la calidad del conocimiento del cliente. En términos comerciales, la clave está en que el usuario perciba que la entidad le pide lo estrictamente necesario, en el momento adecuado y con una explicación comprensible del porqué seguir un proceso derivado de una obligación impuesta por los organismos reguladores.

Desde la óptica del negocio, el onboarding eficiente aporta tres ventajas concretas. La primera es la conversión, porque reduce el abandono en el punto más sensible del ciclo comercial. La segunda es el coste operativo, porque disminuye la repetición de procesos, consultas al centro de atención al cliente y validaciones manuales. La tercera es la calidad de la cartera, porque una buena experiencia inicial facilita el uso posterior de diferentes productos y la preferencia por los canales digitales. En banca minorista, estas [ventajas](#) se traducen en altas más rápidas y con menos incidencias; en banca de empresas, además, impactan en la capacidad de

captar relaciones más complejas y de mayor valor económico.

### DIFERENCIAS ENTRE PERSONAS FÍSICAS Y JURÍDICAS

La diferencia entre persona física y persona jurídica en este ámbito es especialmente relevante. En una persona física, el principal reto del onboarding (KYC) suele ser la verificación de identidad, la coherencia documental y la simplicidad del recorrido operativo de identificación. La entidad necesita comprobar quién es el cliente, validar su documento, confirmar su capacidad de operar y, en su caso, completar controles de prevención de blanqueo de capitales con una carga de datos razonable. Si el flujo está bien diseñado, el usuario entiende qué se le pide y por qué, y

el proceso puede resolverse con una experiencia relativamente contenida en tiempo y esfuerzo.

En una persona jurídica, en cambio, la complejidad crece de forma importante. La entidad debe identificar a la sociedad y, sobre todo, comprobar bien quién la representa, quién la controla, cuál es su actividad real, cómo está organizada, qué flujos de dinero mueve y qué riesgo presenta su operativa. La documentación se multiplica desde las escrituras de constitución, los poderes, los datos registrales, la estructura de titularidad real, la actividad económica, las eventuales autorizaciones internas y, en algunos casos, la documentación adicional según jurisdicción, tamaño o sector. En la práctica, esto exige un onboarding (KYB) mucho más guiado,





con validaciones escalonadas y una lógica de recogida de información que evite pedir al cliente datos que ya obran en poder de la entidad o que pueden obtenerse de forma fiable por integración con fuentes externas.

En este escenario regulado, para una entidad financiera el valor comercial no está en simplificar “a cualquier precio”, sino en simplificar con criterio. Eso significa segmentar el proceso desde el principio ya que no tiene el mismo recorrido una persona física que abre una cuenta básica que una empresa que necesita operar con varios apoderados, domicilios, firmantes y reglas de autorización. En la persona física, la conveniencia se mide en velocidad, claridad y mínima carga documental. En la persona jurídica, la conveniencia se mide también en capacidad de coordinación y transparencia transaccional para resolver rápidamente cuántas intervenciones internas necesite la empresa, cuántos documentos deben firmarse, cuántas personas deben validarse y si el proceso permite completar trámites de forma asincrónica o en función de los roles en la compañía.

La conveniencia para el usuario se puede mejorar con medidas muy concretas. Una de las más eficaces es

## LA DIGITALIZACIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS FINANCIEROS HA ELEVADO EL LISTÓN DE LO QUE UN CLIENTE ESPERA DE SU BANCO, DE SU ENTIDAD DE DINERO ELECTRÓNICO O DE UN PROVEEDOR DE SERVICIOS DE PAGO

anticipar la documentación requerida antes de iniciar el flujo, especialmente en la persona jurídica. Informar de antemano sobre poderes, escrituras, datos de la sociedad, identificación de representantes y, si aplica, la titularidad real reduce interrupciones evitables y mejora la percepción de control por parte del cliente. Otra palanca es la cumplimentación previa de campos con información ya conocida o verificable por la entidad, lo que evita duplicidades y errores de transcripción. También ayuda ofrecer una experiencia multicanal coherente, de manera que el alta pueda empezarse en un dispositivo y terminar en otro sin perder el avance ni obligar a repetir pasos.

En el caso de persona jurídica, además, conviene distinguir entre entidades simples y estructuras complejas. Una sociedad pequeña con un único administrador y actividad local no tiene el mismo coste de fricción que un grupo con varias sociedades, apoderamientos cruzados y presencia

internacional. Si la entidad aplica el mismo diseño de onboarding a ambos casos, el resultado será ineficiente para uno de los dos perfiles. La solución pasa por un motor de reglas que adapte el flujo al perfil de riesgo, al tipo de cliente y al tipo de producto, permitiendo más automatización en los casos estándar y más soporte asistido cuando la estructura societaria requiera revisión adicional.

### VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD

La autenticación y la verificación de identidad también deben contemplarse con esa misma lógica de conveniencia. En personas físicas, la vídeo-identificación siguen siendo útil cuando se acompaña de instrucciones claras, prueba de vida robusta y una duración contenida. El problema no deriva de la tecnología por sí misma, sino del diseño transaccional que condiciona la experiencia del usuario. Si éste tiene que repetir capturas de documentos, buscar la información

varias veces o interpretar instrucciones ambiguas, la probabilidad de abandono es casi segura. En cambio, si el proceso está bien guiado, se reduce la sensación de esfuerzo y la entidad obtiene un equilibrio razonable entre control y conversión.

En personas jurídicas, la verificación remota debe entenderse como una capa complementaria, no como un sustituto de la revisión documental y societaria. El verdadero valor está en combinar automatización con criterio humano. La automatización puede ayudar a extraer datos de escrituras, validar consistencia entre formularios y documentos, y detectar discrepancias obvias; pero la lectura del contexto, la estructura de control y la lógica de negocio requieren revisión especializada (y, por ahora, humana). Desde una perspectiva comercial, esto es importante porque una mala experiencia en una empresa no solo afecta a un cliente, sino potencialmente a una relación con volumen transaccional, múltiples usuarios y dependencia operativa de largo plazo.

Por otro lado, y para prevenir situaciones de fraude, una vez superado el proceso de onboarding con éxito, una nueva regulación (Circular 1/2026 de la CNMC) promueve el registro de

« emisores de mensajería (“Registro de Alias”) para añadir otra capa de valor a la protección de los clientes y de prevención de posibles riesgos de suplantación de identidad. La nueva norma lo trata como una obligación técnica, pero desde el punto de vista comercial también es una herramienta de confianza. El smishing y la suplantación del remitente han erosionado mucho la credibilidad de los sistemas de mensajería mediante el SMS, especialmente cuando se usa para códigos, avisos o alertas de seguridad (como el OTP, “One Time Password”). La CNMC ha regulado el Registro de Alias para SMS, MMS y RCS dirigidos a números de teléfono españoles, estableciendo en su Circular 1/2026 las obligaciones de inscripción, vinculación legítima y bloqueo de mensajes con alias no registrados. Para una entidad financiera, afecta al cumplimiento y a la entrega efectiva de comunicaciones críticas y a la protección de la marca.

Aquí también conviene separar persona física y persona jurídica, aunque el registro de alias recae sobre la entidad emisora. En comunicaciones a personas físicas, el objetivo es máximo alcance, claridad y confianza. El usuario final reconoce el remitente, entiende la legitimidad del mensaje y puede

actuar sin sospecha. En comunicaciones a empresas, el reto es más complejo, porque suelen intervenir varios canales, varios responsables y, a menudo, proveedores tecnológicos distintos. La empresa puede tener distintas marcas comerciales, dominios, filiales o líneas de negocio, y cada alias debe quedar correctamente gobernado para evitar bloqueos, inconsistencias o suplantaciones internas.

Desde el punto de vista operativo, el registro de alias obliga a inventariar todo lo que la entidad envía por mensajería. Eso incluye campañas comerciales, notificaciones transaccionales, alertas antifraude, mensajes de atención al cliente y, en algunos casos, flujos de seguridad. La utilidad comercial de hacer esto bien es clara: mejorar la entrega del mensaje, proteger el canal, reducir las reclamaciones y evitar que mensajes auténticos sean bloqueados o percibidos como sospechosos. En el caso de un grupo financiero con varias marcas o subentidades, esta tarea requiere una gobernanza interna más sólida que en una entidad con una estructura simple.

El principal riesgo de fondo es pensar que el SMS seguirá siendo indefinidamente el canal central para autenticación. La tendencia regulatoria

europea apunta a reforzar mecanismos más robustos de autenticación y a reducir la dependencia de factores más vulnerables a la interceptación o la suplantación. Para una entidad financiera, el enfoque prudente no es esperar a que el SMS desaparezca, sino acelerar la transición hacia métodos más resistentes y, al mismo tiempo, mantener el SMS bajo un marco de control, legitimación y trazabilidad mucho más exigente. Eso tiene una implicación comercial directa: quien se anticipe podrá ofrecer una experiencia más segura y con menos incidencias, que es precisamente lo que el usuario percibe como conveniencia real.

La conclusión práctica es que el onboarding digital y los sistemas de mensajería no deben gestionarse como dos problemas separados. Ambos forman parte de la experiencia de cliente y de la misma promesa de confianza. Si la entidad logra que una persona física complete el alta sin fricción excesiva y que una persona jurídica pueda operar con una lógica documental y societaria adaptada a su complejidad, gana conversión y reduce costes. Si, además, registra correctamente sus alias y refuerza la legitimidad de sus comunicaciones, protege

su marca, mejora la entrega y reduce el riesgo de fraude. En las entidades financieras y en el mercado de pagos, la conveniencia no debe tratarse como un valor añadido ya que es un componente esencial de la seguridad y del cumplimiento normativo. ■

## MÁS INFO



- » [Autorización de procedimientos de vídeo-identificación y videoconferencia](#)
- » [Circular 1/2026 y Registro de Alias](#)
- » [Balance de ciberseguridad 2024 y smishing de INCIBE](#)
- » [Cambios Clave para Fintechs y PSP](#)
- » [Reglamento 910/2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior](#)
- » [Aplicación del proyecto piloto de cartera de identidad digital de la UE \(EUDI wallet\)](#)





**DANIEL PÉREZ LIMA**  
CIO & CISO de Genomcore

in

« CIO y CISO con amplia experiencia práctica, orientado a resultados y en liderar gobernanza de seguridad, gestión de riesgos y operaciones de TI en empresas y multinacionales, especialmente sector industrial y healthcare. Experto en alinear estrategias de TI y ciberseguridad con los objetivos empresariales y marcos de cumplimiento (ISO, ENS, NIST, CMMC, PCI DSS...), asegurando una prestación de servicios de TI resiliente, eficiente y segura. Cuenta con certificaciones CISSP, CISM, CompTIA Security+, COBIT e ITIL, entre otras



COMPARTIR EN REDES SOCIALES

# CÓMO OBTENER LA CERTIFICACIÓN CISM DE ISACA

« Iniciamos una serie de artículos dedicados a las certificaciones más reconocidas o útiles dentro del ámbito de la gestión de la seguridad de la información. Como todos sabemos, hay prácticamente infinitas certificaciones de muchos ámbitos, por lo que nosotros nos centraremos en aquellas orientadas a gestión de la seguridad de la información.

El objetivo no es explicar en detalle todo el contenido de cada certificación, sino compartir algunos consejos prácticos, errores habituales y

estrategias de estudio que pueden ayudar a afrontar el examen con mayores garantías de éxito.

Empezaremos analizando la certificación CISM (Certified Information Security Manager), una certificación de ISACA orientada principalmente a perfiles de gestión, gobierno y liderazgo en seguridad.

Importante: CISM renueva las preguntas del examen el próximo 3 de noviembre de 2026, con mayor peso en estrategia y nuevas áreas técnicas: Arquitectura Empresarial (Enterprise Architecture) y Arquitect-

tura de Seguridad de la Información. Si ya estás estudiando con el material vigente, lo ideal es que agendes y hagas el examen antes del 2 de noviembre de 2026. De lo contrario, tendrás que volver a estudiar los nuevos dominios de arquitectura y adquirir el material de preparación actualizado

## ¿QUÉ ES CISM?

CISM está enfocada en la gestión de la seguridad de la información. A diferencia de otras certificaciones más técnicas, evalúa la capacidad

»

de establecer programas de seguridad, gestionar riesgos, gobernar la función de seguridad y responder ante incidentes desde una perspectiva de negocio.

Aunque se suele decir que CISM no profundiza en validar conocimientos técnicos profundos, sino comprobar si el candidato es capaz de tomar decisiones alineadas con los objetivos de la organización, hay que resaltar que el conocimiento técnico es esencial, y sin él no podrás aprobar el CISM.



### CISM FRENTE A CISA, CRISC Y CISSP

Dentro del catálogo de certificaciones de ISACA, las tres credenciales más conocidas suelen ser CISA, CISM y CRISC. Aunque comparten una base común relacionada con el gobierno y la gestión de riesgos, están orientadas a perfiles diferentes.

CISA (Certified Information Systems Auditor) está enfocada principalmente en auditoría. Su objetivo es evaluar la capacidad para revisar controles, verificar el cumplimiento de requisitos y analizar la eficacia de los procesos y sistemas. Es una certificación especialmente valorada para auditores internos, consul-

tores de cumplimiento y profesionales relacionados con revisiones y certificaciones.

CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control) se centra en la gestión del riesgo tecnológico. El candidato debe demostrar capacidad para identificar riesgos, evaluarlos, priorizarlos y definir controles adecuados para mitigarlos. Resulta especialmente interesante para perfiles de gestión de riesgos, GRC y responsables de cumplimiento normativo.

Luego tenemos la famosa CISSP (Certified Information Systems Security Professional), desarrollada por ISC2, que cubre un espectro mucho más amplio de conocimientos de ciberseguridad. Incluye áreas como seguridad de redes, criptografía, gestión de identidades, seguridad de aplicaciones, arquitectura de seguridad, operaciones y gestión del riesgo. Su objetivo es validar una visión global de la seguridad de la información.

De forma simplificada, podría decirse que CISA ayuda a verificar si los controles funcionan, CRISC ayuda a comprender y gestionar los riesgos y CISSP es el más fuerte técnicamente, mientras que CISM

prepara para dirigir la función de seguridad dentro de una organización.

### CÓMO PREPARARSE PARA EL EXÁMEN

Para prepararse para el examen, tienes dos opciones complementarias: ir por libre o hacer los cursos

oficiales de ISACA, que los imparten en el ISACA Chapter de Madrid. Dependiendo de tu dedicación, en un mínimo de 2-3 meses ya podrías estar listo para examinarte, entendiendo que en este tiempo has estado estudiando, literalmente, cada día.

**CISM EVALÚA LA CAPACIDAD DE ESTABLECER PROGRAMAS DE SEGURIDAD, GESTIONAR RIESGOS, GOBERNAR LA FUNCIÓN DE SEGURIDAD Y RESPONDER ANTE INCIDENTES DESDE UNA PERSPECTIVA DE NEGOCIO**





Mi recomendación es hacer el curso. Dura poco (1 semana y luego un par de días de prácticas de exámenes) y el precio del curso incluye ya los derechos del examen. Eso te permite conocer colegas en tu misma situación, comparar conocimientos, poder seguir las indicaciones de un profesor... es, creo, una gran inversión para ganar tiempo de estudio. Una vez acabas el curso, te registras para el examen y tienes 1 año para realizarlo.

Si optas por ir por libre, entonces deberías hacer algún tipo de curso tipo Udemy o Pluralsight para ayudarte a enfocar los contenidos teóricos.

A continuación el otro punto clave es la base de datos de conocimiento que tiene ISACA para la preparación del examen. Son unas 2.000 preguntas que funcionan en una plataforma de simulación de examen online, que ayudan muchísimo a practicar cómo será el examen final. Ojo, no creas que el examen es una extracción de estas 2.000 preguntas, porque no es así. No habrá ninguna que se repita en el examen. Pero, como he dicho, es un aspecto clave de la preparación e indispensable de hacer. El sistema de simulación te permite ir por dominios, por áreas,

## **CISM BUSCA COMPROBAR SI EL CANDIDATO ES CAPAZ DE TOMAR DECISIONES ALINEADAS CON LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN, POR LO QUE CONOCIMIENTO TÉCNICO ES ESENCIAL**

repetir las erróneas, te ofrece una explicación por pregunta...

Un aspecto clave de las preguntas es que no debes responder de forma robótica. Tienes que “entender” cada pregunta. Toma apuntes, aclara dudas, revisa conceptos... de forma que veas claro “por qué” es la opción A y no la B.

Importante: Debes hacer preguntas cada día. Mejor hacer 10 cada día, que 1.000 un día a la semana.

También es muy útil la CISM Official Study Guide. La tendrás en formato online, cuando te suscribas a las preguntas, y es como una documentación de referencia. No te diría que la leas, porque es complicada de leer y muy pesada. Además, solo

puedes leerla por el portal de ISACA; no es posible descargar ni enviar a kindle o similar. Pero, va muy bien como referencia para buscar respuestas a tus dudas.

Otro punto interesante es el portal [Examtopics](#). Seguramente ya lo conocéis, ya que ofrecen muchos “dump” de preguntas de “dudosa” procedencia. En el caso que nos ocupa, mi recomendación es utilizar los foros de discusión por cada pregunta. En este portal, encontrarás muchas de las preguntas de la batería oficial de ISACA discutidas y explicadas por otros colegas. Esto te permite también cotejar tus conocimientos y ver si cuando tú crees que es la A, la correcta es la B; ver si otros colegas les ha pasa-

do lo mismo y que han hecho para entenderlo mejor.

Importante: no cometes el error de ir directamente a las preguntas, sin hacer una base teórica. Eso sólo te llevará, lo más probablemente, a suspender, y en el supuesto caso que apruebes, no tendrás asentados los conocimientos por lo que la certificación será inútil.

## **TRUCOS CLAVES DURANTE EL EXAMEN**

Uno de los errores más frecuentes es responder las preguntas desde un punto de vista puramente técnico. Sin embargo, CISM suele buscar la opción que mejor encaja con el gobierno corporativo, la gestión del riesgo o la estrategia empresa-

rial. Ejemplo claro: ante un posible incidente de seguridad, cuál es el primer paso a realizar? Si sale “contener el incidente” o “aislar el endpoint”, pues puedes pensar que es lo que hay que hacer, pero lo correcto será “Iniciar el proceso de incidentes”, dado que es un “posible” y debes por tanto seguir los procesos correctos.

Por este motivo es importante recordar durante todo el examen que se está evaluando a un responsable de seguridad, no a un administrador de sistemas ni a un analista técnico.

Esto nos lleva a un clásico: leer bien las preguntas. Las preguntas pueden ser confusas, pero si se leen bien, pillarás por donde van. Suelen preguntar siempre cosas como EL MEJOR, EL PRIMER... lo ponen en mayúsculas. Eso ayuda, pero puede hacer perder el foco de detalles (como el ejemplo anterior con “Posible”). Leer bien, es absolutamente imprescindible.

Otro punto a destacar es entender que te preguntan por lo que “ISACA cree que es lo correcto”. Este detalle es importante, especialmente si tienes experiencia: muchas preguntas presentarán opciones que dirías, en la vida real hago A, pero para ISACA, es B. Es imprescindible en-

tender cómo ISACA interpreta estos conceptos, tanto o más que memorizar contenidos. Esto, durante el curso con los de ISACA Chapter, lo machacan mucho: “recordad, estáis en mundo ISACA no mundo real”.

Un buen truco para saber qué respuesta es la correcta, es seguir un checklist similar a este:

1. ¿Qué opción cubre lo que otras también resuelven?
2. ¿Qué opción reduce mejor el riesgo para la organización?
3. ¿Cuál está más alineada con el negocio?
4. ¿Cuál representa una responsabilidad de gestión antes que una acción técnica?
5. ¿Hay una respuesta puramente técnica? Descártala de inicio.

En muchas ocasiones, esta reflexión permite descartar respuestas técnicamente atractivas pero incorrectas para la filosofía de la certificación.

Finalmente, vigila el tiempo. Tienes 4 horas para completar el examen,. Parece mucho, pero para responder 150 preguntas, te da una media de poco más de 1,5 minutos para responder cada una de las cuestiones. Cree en tus sensaciones, si ves una clara, adelante, y nunca te quedes bloqueado. En CISM puedes marcar preguntas e ir hacia delante y detrás, lo cual te permite dejar las preguntas para el final (pero ojo, no te las olvides!!!)

Tu puntuación final se calcula basándose únicamente en el número de respuestas correctas que obtengas. Al no existir penalización por fallar, la

estrategia más inteligente es responder absolutamente todas las preguntas, incluso si tienes que adivinar la respuesta en las más difíciles.

## CONCLUSIÓN

CISM es una certificación muy valorada para profesionales que desempeñan funciones de gestión de seguridad, gobierno o riesgo. Aunque parte de los conocimientos son técnicos, el examen está claramente orientado a la toma de decisiones empresariales y a la gestión de programas de seguridad.

Comprender esta diferencia es probablemente el consejo más importante para superar la certificación. En el próximo artículo analizaremos CISSP, una certificación más amplia y exigente en cuanto a volumen de contenidos, y compartiremos algunos consejos para afrontarla con éxito.■

MÁS INFO



» Examtopics

» ISACA

» CISM





# La documentación TIC, a un solo clic



## Evolución del mercado TIC-digital en la primera mitad de 2026 e impacto en España

Lee este análisis exhaustivo, realizado por la consultora Advice Strategic Consultants, sobre cómo IA, Cloud, Ciberseguridad y Robótica están redefiniendo el sector tecnológico en España y el mundo. Datos, tendencias y casos reales de empresas líderes.



## Del EDR al XDR: ¿cuándo es el momento adecuado para actualizar?

Tradicionalmente, solo las grandes corporaciones se consideraban objetivos valiosos para los ciberataques más avanzados. Sin embargo, en los últimos años hemos ido viendo que todas las organizaciones -independientemente de su tamaño- se han convertido en objetivos lucrativos y estratégicos para ataques sofisticados similares.



## European Agentic IA

Este informe examina la preparación de Europa para la consolidación de la IA en las AAPP y describe los pasos necesarios para implementar la IA agéntica de forma segura y a gran escala en sectores clave como la Administración Pública.



## 5 hechos que desmontan los mitos sobre la IA en el trabajo

A través de datos, casos de uso y recomendaciones prácticas, conocerás cómo la IA puede impulsar la productividad, potenciar las capacidades de los equipos, simplificar tareas repetitivas y convertirse en una ventaja competitiva para cualquier organización. Además, aprenderás por qué el liderazgo, la formación y la elección de la tecnología adecuada son claves para una implantación exitosa y segura.

