

Plan de Gobierno de Datos

Movistar

Área Business To Consumer (B2C)

Elaborado Por:

Francisco Estévez Sala

Matías Bacalhau

Thiago Oliva

Agradecimiento especial a Romina Alfaro, Jefa del Gobierno de Datos del área trabajada, por su predisposición y ayuda para la realización del siguiente plan.

Índice

I) Objetivo del plan	3
II) Descripción de la empresa	3
1. Características de la Organización	3
2. Área de interés	3
3. Valor y Uso de los Datos en Movistar B2C	4
4. Estructura y Roles en B2C	4
5. Procesos	5
6. Marcos Regulatorios	8
III) Características de la gestión de datos	10
7. Políticas Internas	10
8. Inventario de Datos	11
9. Ciclo de Vida de los Datos	12
10. Tabla de referencias y glosario	14
11. Uso de los datos	16
12. Análisis y Métricas de Rendimiento	17
13. Tecnologías de Gestión de Datos	17
14. Seguridad de los Datos	17
15. Gestión de Metadatos	18
16. Calidad de los Datos	19
IV) Estrategía de gobierno de datos	20

I) Objetivo del plan:

- Fortalecer la calidad de datos de Movistar en B2C.
 - Definir roles y responsabilidades en la gestión de datos.
 - Asegurar la integridad y seguridad de los datos.
-

II) Descripción de la empresa

1) Caracterización de Movistar

Movistar Argentina es una de las principales empresas de telecomunicaciones del país, la cual brinda servicios de telefonía móvil, internet, y conectividad para individuos y empresas. La empresa forma parte del Grupo Telefónica, una multinacional de telecomunicaciones con presencia en Europa y América Latina y 100 años de existencia, lo cual le permite contar con una gran infraestructura y experiencia en el sector.

2) Área de interés

El **Área B2C (Business to Consumer)** de Movistar Argentina se enfoca en la atención y gestión de clientes individuales. Su objetivo principal es satisfacer las necesidades de los consumidores finales ofreciendo servicios de alta calidad y mejorando continuamente la experiencia del cliente. Esto incluye el uso de datos para la toma de decisiones, campañas de marketing, y optimización de servicios, además de asegurar que los datos de los clientes sean tratados con la máxima seguridad y confidencialidad.

3) Valor y Uso de los Datos en Movistar B2C

Los datos representan un activo esencial para Movistar, especialmente en el negocio B2C, ya que constituyen la base para la toma de decisiones estratégicas y el diseño de productos y servicios personalizados. Se trabaja con conjuntos de datos organizados por dominios y subdominios de metadatos, además de áreas temáticas y sub-áreas. En la capa de datos modelada, los datos se gestionan y agrupan según su relevancia y funcionalidad en el negocio.

Contar con un Plan de Gobierno de Datos asegura que este activo se gestione integralmente. El plan proporciona un marco para garantizar la calidad, accesibilidad y seguridad de los datos, lo cual maximiza su precisión y fiabilidad. Además, fomenta un uso ético y responsable, estableciendo estándares para la trazabilidad y promoviendo la confianza en los datos como base para la toma de decisiones. Por lo tanto, el Gobierno de Datos no solo impacta en la integridad de la información, sino que también potencia el valor de su uso, fortaleciendo la competitividad de la empresa.

4) Estructura y Roles en B2C

B2C cuenta con siete jefaturas:

- a. Arquitectura de Datos: Define y estructura cómo se organizan y gestionan los datos.
- b. Diseño y Desarrollo: Crea y adapta aplicaciones y plataformas.
- c. Cognitivo: Desarrolla soluciones de inteligencia artificial.
- d. Digital y Campañas: Gestiona campañas digitales y estrategias de marketing.
- e. Operaciones: Supervisa y optimiza procesos operativos.
- f. Gobierno del Dato: Regula y asegura la calidad y privacidad de los datos.
- g. Software Factory: Proporciona recursos especializados para proyectos tecnológicos específicos.

Dentro del equipo de Gobierno del Datos existen roles especializados:

- a. Analistas de Metadatos: Gestionan y organizan la información sobre los datos, asegurando su correcta catalogación y accesibilidad.
- b. Analistas de Calidad: Monitorean y mejoran la precisión y confiabilidad de los datos.

- c. Custodios de Datos: Protegen la integridad y seguridad de los datos, garantizando su cumplimiento normativo.
 - d. Soporte de Software Factory: Brindan asistencia técnica y soluciones para proyectos específicos en desarrollo de software.
-

5) Procesos

Analizaremos los procesos correspondientes a Gestión de clientes, Facturación y Averías de Red

Gestión de Clientes

a) Captura y Validación de Datos de Cliente:

- Captura de datos personales mediante diversos canales, por ejemplo CRM, página web, WhatsApp, entre otros.
- Validación de datos de identificación, contratos y preferencias de servicio. Este proceso asegura que los datos ingresados sean precisos, actuales y completos.

b) Seguridad y Privacidad de Datos:

- Implementación de políticas de acceso y cifrado de datos sensibles para proteger la privacidad de los clientes y cumplir con regulaciones de protección de datos.
- Control de acceso basado en roles, donde solo personal autorizado puede acceder a datos sensibles.

c) Mantenimiento y Actualización de Información:

- Procesos de actualización en tiempo real para reflejar cambios en las preferencias del cliente, contratos o datos de contacto.
- Implementación de flujos ETL automatizados para integrar los cambios en el sistema central y evitar la duplicidad de datos.

d) Control de Calidad y Consistencia:

- Validación periódica de la consistencia de los datos mediante controles automáticos que detecten y corrijan errores de datos duplicados, incompletos o inconsistentes.

e) Documentación y Auditoría de Cambios:

- Registro detallado de cambios en la información del cliente, para mantener un historial de modificaciones y auditoría.
-

Facturación

a) Procesamiento de Datos de Facturación:

- Generación mensual de detalles de facturación, integrando datos de consumo y servicios para cada cliente.
- Automatización del cálculo de montos, aplicación de descuentos, cargos adicionales y tasas impositivas.

b) Validación y Control de Calidad de Facturas:

- Validación de precisión en las facturas emitidas, para evitar errores de facturación y mejorar la satisfacción del cliente.
- Procesos de revisión automática y verificación manual en casos de excepciones.

c) Seguridad y Cumplimiento de Regulaciones Financieras:

- Cifrado de datos de facturación y acceso restringido a información sensible.
- Cumplimiento de normativas fiscales y retención de registros financieros durante el tiempo estipulado por regulaciones legales.

d) Control de Acceso y Auditoría:

- Registro y monitoreo de acceso a los datos de facturación para prevenir fraudes y garantizar la integridad de los datos.

- Auditoría de cambios en los datos de facturación y del proceso para detectar y corregir errores o actividades no autorizadas.

e) Documentación y Ciclo de Vida:

- Documentación del ciclo de vida de los datos de facturación, incluyendo los procedimientos de almacenamiento, actualización y eliminación de registros históricos.
-

Averías de Red

a) Monitoreo y Captura de Datos de Averías:

- Captura automática y en tiempo real de incidentes en la red mediante sistemas de gestión de red, sensores y reportes de clientes.
- Identificación de tipo, ubicación y severidad de las averías.

b) Clasificación y Priorización de Incidentes:

- Clasificación de averías según su impacto en el servicio y prioridad de resolución.

c) Resolución de Averías y Registro de Soluciones:

- Registro de cada etapa del proceso de resolución para crear un historial y facilitar el análisis posterior.

d) Análisis de Causa y Prevención de Averías:

- Procesos de análisis para identificar patrones recurrentes y causas raíz, permitiendo implementar acciones preventivas que reduzcan futuras fallas.
- Uso de modelos predictivos y análisis estadísticos para identificar áreas de alto riesgo en la red.

e) Control de Calidad y Auditoría:

- Validación de la precisión de los registros de averías y auditoría de los tiempos de respuesta y resolución para asegurar la calidad del servicio.
- Generación de informes de calidad para evaluar el cumplimiento de los niveles de servicio y mantener la transparencia con el cliente.

f) Documentación y Retención de Datos de Red:

- Documentación del ciclo de vida de los datos de averías, incluyendo los tiempos de retención y las políticas de archivado o eliminación.
- Conservación de los registros históricos de incidentes para estudios de rendimiento de la red y mejoras de infraestructura.

6) Marcos regulatorios

a) **Cumplimiento de la ley argentina:** Existen marcos regulatorios claves para las operaciones de Movistar en Argentina. Éstos son:

- **Ley 25.326** de protección de datos personales, tiene implicancias a modo general, que podrán ser pertinentes según el conjunto de datos. Si tomamos, por ejemplo *Gestión de Clientes*, la ley requerirá
 - Consentimiento
 - Limitación de datos
 - Almacenamiento seguro
 - Finalidad de uso
 - Derecho a acceso, rectificación y eliminación
 - Transparencia en decisiones automatizadas

Por otro lado, para *Averías de Red* no será necesario el Derecho a acceso, rectificación y eliminación, por dar un ejemplo.

- el conformado por las normativas impuestas por **ENACOM** a las empresas de comunicaciones. Aquí también podemos decir, que las normas implican efectos distintos según el conjunto de datos. Por ejemplo, en *Gestión de Clientes* podemos encontrar:
 - Calidad y transparencia del servicio: los clientes deben contar con información clara y precisa sobre los servicios contratados, incluyendo opciones de cancelación.
 - Protección y privacidad: Implica la implementación de protocolos de seguridad para proteger la información personal de los clientes, como

números de teléfono, historial de llamadas, ubicación y detalles de facturación.

Por otro lado, si tomamos *Averías de Red*, también nombraremos dos a modo de ejemplo:

- Generación de informes periódicos: ENACOM requiere que se presenten informes sobre las averías, su frecuencia y los tiempos de resolución. Por lo cual, se debe estructurar los datos de averías para que estos reportes se generen de manera rápida y precisa, facilitando así el cumplimiento de las obligaciones regulatorias, pero también la gestión de Movistar.
 - Identificación y seguimiento de averías: Trazabilidad de los incidentes. Esto requiere un registro con ID único, documentación, y notificación. De esta manera, Movistar puede responder ante una eventual auditoría del ENACOM.
- b) **Cumplimiento con la ley europea:** Dada la escala del grupo Telefónica y el uso compartido de datos entre las distintas jurisdicciones, Movistar cumple con el RGPD. Por ejemplo:
- Captura y almacenamiento: Dado que Movistar Argentina recopila, almacena o procesa información de clientes europeos que se conectan desde Argentina, debe cumplir con los estándares del GDPR en cuanto a consentimiento, seguridad y derecho de los usuarios sobre sus datos.
 - Restricciones de transferencia de datos fuera de la UE: El GDPR impone condiciones estrictas para la transferencia de datos personales fuera de la UE. Si Movistar Argentina comparte datos con oficinas o sistemas en Europa, debe demostrar que cumple con los mismos estándares de seguridad y privacidad, ya sea a través de cláusulas contractuales estándar o acuerdos internos.

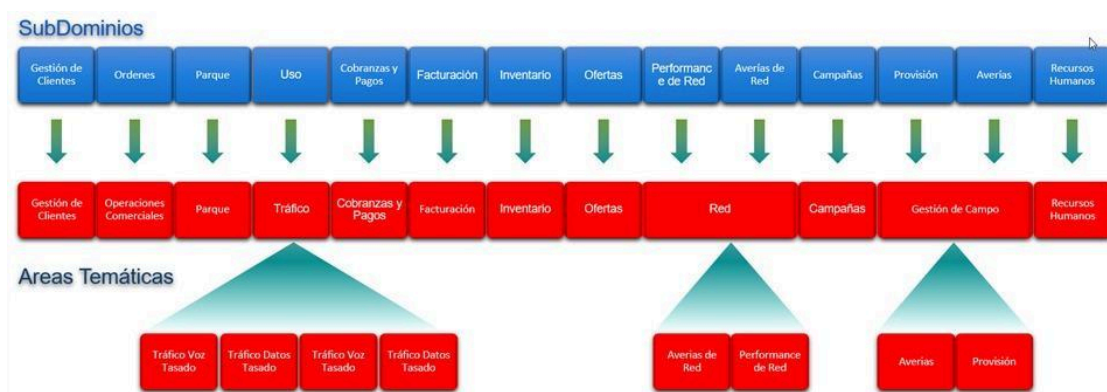
III) Características de la gestión de datos

1) Políticas Internas

Política	Frecuencia de actualización	Subpolítica	Descripción
Seguridad	Semestral	<ul style="list-style-type: none">• Depuración de usuarios• Control de accesos y privilegios• Monitoreo de actividad	Garantiza la pertinencia del acceso a los datos.
Operatividad	Semestral	<ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento y tiempo de respuesta• Monitoreo y alertas tempranas• Anonimización y pseudoanonimización• Evaluación de riesgos de reidentificación	Asegura el correcto funcionamiento de la red. Separación entre los datos y sus titulares.
Captura y Recolección	Semestral	<ul style="list-style-type: none">• Consentimiento• Limitación de captura• almacenamiento seguro de datos sensibles• Evaluación y minimización de datos	Reasegura la captura de datos mínima que sea relevante para el trabajo
Privacidad	Semestral	<ul style="list-style-type: none">• minimización de datos, exactitud, integridad y confidencialidad• minimización del plazo de almacenamiento	Evaluación de la cantidad de datos y tiempo almacenamiento pertinente
Glosario	Anual		Conformación de términos estándares que permitan la interrelación de tablas y la unicidad de los datos de referencia

2) Inventario de Datos

Subdominio	Frecuencia de actualización	Volumen de registros	Privacidad	Descripción
Gestión de clientes	Tiempo real	> 1M	Datos sensibles	Contiene datos personales de los clientes, incluyendo identificadores, contratos, y preferencias de servicio.
Uso	Diaria	> 1M		Datos de tráfico de red, incluyendo el uso de servicios por parte de los clientes.
Facturación	Mensual	> 1M	Datos personales	Detalles de facturación de cada cliente, incluyendo montos y fechas.
Averías de red	Diaria	200K	Datos de Red	Información sobre fallos y problemas en la red.
Campañas	Mensual	50K	Datos comerciales	Datos sobre campañas publicitarias y sus resultados.

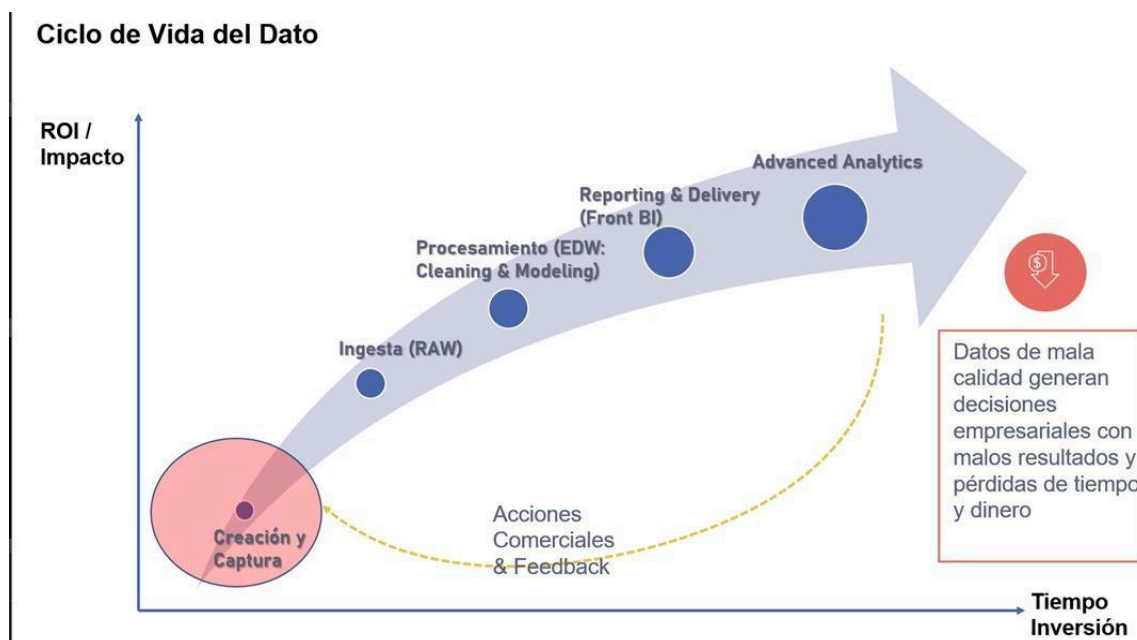


3) Ciclo de Vida de los Datos

El ciclo de vida de los datos en Movistar incluye recolección, ingesta, procesamiento y análisis; también pueden o bien ser archivado para ser compartido o reusado, o bien ser eliminados. No todos los tipos de datos siguen este ciclo completo, ya que algunos datos específicos no son modelados. Este ciclo está documentado y automatizado en gran medida, especialmente en cuanto a flujos ETL y actualizaciones en tiempo real.

Cabe aclarar que los datos se recolectan continuamente, ya sea a través de ingesta propia (CRM) o fuentes externas. Los flujos de almacenamiento y actualización están automatizados y documentados. La eliminación o archivado sigue criterios según sensibilidad, procedencia y finalidad del dato.

Por otro lado, si bien todo el inventario de datos de B2C siguen este ciclo de vida, lo realizado en cada etapa puede variar. Analicemos algunos ejemplos



A. Gestión de clientes:

- **Captura y recolección:** Los datos de gestión de clientes se capturan en tiempo real, principalmente a través de sistemas de CRM (Gestión de relaciones con los clientes) que

registran interacciones, contratos y preferencias del cliente. Estos datos pueden provenir de interacciones directas del cliente en la web, centros de llamadas, aplicaciones móviles y visitas a tiendas físicas.

- **Ingesta y almacenamiento:** Estos datos se almacenan en bases de datos especializadas y segmentadas según la sensibilidad del dato. Existen sistemas de monitoreo en tiempo real que alimentan un *data lake* centralizado para mantener la disponibilidad y la actualización constante de la información. La seguridad en esta etapa es clave debido a la naturaleza sensible de los datos, como identificadores y contratos.
 - **Procesamiento y análisis:** Se analizan para ofrecer una visión completa del cliente y personalizar servicios.
 - **Almacenamiento a largo plazo y disposición:** Estos datos suelen tener un almacenamiento a largo plazo, siendo archivados o eliminados siguiendo políticas de retención de datos personales. Las políticas de eliminación están determinadas por las normativas de privacidad y la duración del contrato o relación con el cliente.
 - **Documentación:** Este conjunto de datos tiene una documentación exhaustiva debido a su importancia y sensibilidad, y su ciclo de vida está sujeto a auditorías.
-

B. Averías de Red:

- **Captura y recolección:** Los datos de averías en la red se recogen continuamente a partir de fuentes de monitoreo de red, sensores, sistemas de gestión de red y reportes de incidentes generados automáticamente. Las alertas pueden también originarse desde nodos específicos o desde reportes de fallos detectados por los clientes en tiempo real.
- **Ingesta y almacenamiento:** Los datos se integran en sistemas de administración de red y bases de datos en tiempo real que registran cada incidencia para su análisis y resolución. Los sistemas de almacenamiento deben soportar grandes volúmenes de datos, ya que las actualizaciones son constantes. Existen procesos ETL que organizan y clasifican las averías por criticidad, ubicación y tipo de incidente, y que permiten almacenar esta información de manera accesible para otras áreas de la empresa, como soporte técnico y mantenimiento.

- **Procesamiento y análisis:** Los datos de averías se procesan para identificar patrones y tendencias en los fallos, así como para realizar análisis de causa raíz. Se generan métricas de rendimiento, y frecuencia de fallos por área geográfica.
- **Almacenamiento a largo plazo y disposición:** Los datos de averías se almacenan a medio o largo plazo en sistemas de almacenamiento que permiten consultas históricas, ya que son necesarios para la planificación de la infraestructura. No están sujetos a normas legales.
- **Documentación:** Existen registros documentados de cada avería y su ciclo de vida en el sistema de gestión de incidencias. Estos registros incluyen el tipo de problema, la solución aplicada y el tiempo de resolución. Estos datos están sujetos a auditorías internas y regulaciones específicas de calidad en el servicio para telecomunicaciones.

En síntesis, podemos encontrar diferencias según el tipo de dato y su uso. Por ejemplo, la conservación de datos en gestión de clientes responde esencialmente a requerimientos legales, mientras que la eliminación de datos de Averías al uso interno; el almacenamiento de Gestión de Clientes implica el cifrado de datos y la anonimización, mientras que Averías no. La documentación en el caso de Gestión de Clientes responde a la Ley de Datos Personales, mientras que en Averías responde la auditoría sobre calidad del servicio requerida por Enacom.

4) Tablas de Referencia y Glosario

Tabla	Descripción	Actualización	Creador	Responsable	Riesgos Potenciales
Clientes	Datos de identificación y clasificación de clientes (nombre, ID, dirección)	Mensual	Equipo CRM	B2C	Desactualización, duplicación, inconsistencias
Productos	Productos y servicios	Mensual	Desarrollo de Producto	B2C	Desactualización, historial inconsistente

Ubicaciones	datos geográficos, cobertura	Semestral	Infraestructura de Red	Operaciones	falta de información, coberturas imprecisas
Facturación	Tarifas, historial de facturación y pagos	Mensual	Facturación	Finanzas y Administración	Tarifas inexactas, inconsistencia servicio-factura
Consumo	Registro del consumo del servicio. Minutos, Datos, etc	Mensual	Facturación	B2C	Discrepancia entre consumo y registro
Averías	Tipos de averías	Trimestral	Infraestructura de Red	Mantenimiento	Falta de actualización, clasificación ambigua, faltante o duplicada,
Historial de Averías	Registro de averías individuales por cliente, incluyendo fecha de detección, solución y duración.	Tiempo real	Infraestructura de Red	Mantenimiento y Soporte	Registro inexacto, pérdida del historial
Performance de Red	Rendimiento de la red	Diario	Infraestructura de Red	Operaciones	Desactualización, asincronías,
Mantenimientos Programados	Información sobre mantenimientos de red	Diario	Mantenimiento de Red	Operaciones	desactualización, inexactitud geográfica y temporal.

5) Usos de los Datos

Analizaremos algunos subdominios de datos para no extendernos demasiado.

Conjunto de datos	Uso
Gestión de clientes	Personalización de la experiencia del cliente. Posibilita recomendaciones personalizadas, basadas en el historial del cliente. Ejemplo: Ofrecer descuentos personalizados a clientes que estén por finalizar su contrato para incentivar la renovación.
Uso	Segmentación de clientes y análisis de comportamiento. Movistar puede analizar el consumo de servicios (llamadas, datos, SMS) para identificar patrones de uso y crear perfiles de consumo. Ejemplo: Detectar clientes de alto consumo de datos y ofrecerles un paquete con mayor capacidad de navegación.
Facturación	Transparencia y precisión en la facturación. Los datos de facturación permiten a Movistar asegurarse de que las facturas reflejan correctamente el consumo de cada cliente. Ejemplo: Enviar facturas detalladas con desglose de consumo, y ofrecer la opción de ajustes automáticos si detectan errores o servicios no utilizados.
Campañas	Impacto de las campañas. optimización, segmentación, adecuación etc. Ejemplo: evaluar si una campaña de paquetes de datos fue más eficiente al ser enviada por pop up o mail.

Averías de Red	Detección temprana de incidentes. Notificación de las mismas. Ejemplo: análisis predictivo para anticipar fallos en determinada área
----------------	---

5) Análisis y Métricas de Rendimiento

El análisis de datos en Movistar B2C se realiza principalmente en equipos de FRONT BI. En el área de Gobierno se mide la calidad, disponibilidad y usabilidad de datos, enfocándose en metadatos y su integridad.

6) Tecnologías de Gestión de Datos

La selección de tecnologías es responsabilidad del equipo de Arquitectura, basado en:

- Estrategia de la compañía
 - Capacidad y escalabilidad
 - Integración de sistemas
 - Costos
-

7) Seguridad de los Datos

Aunque la ciberseguridad está a cargo de un área especializada, el equipo de Gobierno colabora en la definición de políticas de acceso y roles, garantizando el cumplimiento de estándares de seguridad para el acceso y manejo de datos sensibles. Las transferencias internacionales están reguladas mediante protocolos estrictos y acuerdos de confidencialidad.

8) Gestión de Metadatos

- Diseño de catálogos
- Calidad de catálogos
- Control de carga en catálogos
- Usabilidad

Metadatos de Gestión de clientes (ejemplos):

Canal de Comunicación del Cliente

- Descripción: Indica el medio a través del cual el cliente se ha comunicado (llamada, email, whatsapp, redes sociales, tienda física).
- Importancia: Este metadato es crucial para analizar preferencias de contacto y optimizar los canales de atención al cliente.

Fecha de Última Interacción

- Descripción: Fecha y hora de la última vez que el cliente interactuó con la empresa.
- Importancia: Este metadato ayuda a medir el tiempo de respuesta, además de ser útil en el seguimiento de clientes activos o inactivos.

Metadatos de Averías (ejemplos):

Fuente de Reporte de Avería

- Descripción: Indica cómo se reportó la avería (por ejemplo, llamada telefónica, correo electrónico, ticket de soporte, aplicación móvil, etc.).
- Importancia: Ayuda a identificar la fuente de la información sobre la avería y permite comprender cómo los clientes interactúan con el sistema de soporte.

Tiempo de Registro de la Avería

- Descripción: Fecha y hora en la que se registró el reporte de la avería.
- Importancia: Utilizado para calcular el tiempo de respuesta y la eficiencia en la resolución de incidencias.

9) Calidad de los Datos

La calidad de los datos es un pilar fundamental del Gobierno de Datos en el área de B2C. Desde el área se desarrolló un modelo de calidad que ha ido evolucionando desde su inicio (hoy en día está compuesto por más de 500 normativas), que establece procedimientos específicos para la recolección, almacenamiento y gestión de datos.

Principales Desafíos de Calidad de Datos en Movistar B2C:

- **Duplicación de Información de Cliente:** Es común que los datos de clientes se dupliquen debido a registros múltiples en distintos puntos de contacto (CRM, web, atención al cliente), lo cual genera problemas en la precisión y consistencia de la información.
- **Datos Incompletos o Inconsistentes en Contratos y Preferencias:** La falta de validación automática en ciertos datos sensibles, como las preferencias de servicio o los contratos, puede resultar en datos incompletos o incorrectos, lo que afecta la experiencia del cliente.
- **Errores en los Datos de Facturación:** La precisión en los datos de facturación es crucial. Errores en los montos o en la aplicación de descuentos e impuestos pueden llevar a una mala experiencia del cliente y problemas de cumplimiento normativo.
- **Registros Desactualizados en Averías de Red:** En el contexto de la gestión de averías, es fundamental contar con información en tiempo real y actualizaciones constantes. Las demoras o inconsistencias en los registros pueden dificultar la respuesta a incidentes críticos en la red.

Procesos y Herramientas para Asegurar la Calidad de los Datos:

- **Validación Automatizada de Entradas:** Herramientas de validación en tiempo real verifican los datos en el momento de su ingreso (como en el CRM o sistemas de facturación), para evitar duplicación o inconsistencias.
- **Auditoría y Monitoreo de Calidad:** Se han implementado procesos de auditoría continua y monitoreo de calidad para detectar y corregir errores de manera proactiva. Esto incluye verificaciones automáticas y auditorías periódicas para identificar datos incompletos, desactualizados o duplicados.
- **Soporte y Capacitación a Propietarios de Datos:** El área de B2C brinda soporte continuo a los propietarios de datos para que comprendan y cumplan con las políticas de calidad, lo

cual incluye capacitaciones, la creación de manuales de usuario y directrices de calidad específicas para distintos conjuntos de datos.

- Definiciones Macro de Calidad: Existen criterios estandarizados para definir calidad, integridad y disponibilidad de los datos. Estas definiciones ayudan a mejorar la confianza en los datos y garantizan su utilidad para análisis y toma de decisiones.

IV) Estrategia de Gobierno de Datos.

Aspectos positivos:

- Fomento de cultura Data Driven.
- Gestión óptima para grandes volúmenes de datos.
- Importancia y aplicación sobre la calidad de los datos.

Aspectos a mejorar:

- Metodologías de análisis e IA:

El plan de gobierno de datos de Movistar en el área de B2C no incluye directivas documentadas para las metodologías de análisis, lo cual consideramos deficiente en perspectiva de seguridad y privacidad de datos. Es importante que se establezcan normas sobre el uso de estos datos, pensando en reducir los sesgos y los riesgos éticos a los que son vulnerables los modelos de Inteligencia Artificial.

- Implementación de nuevos roles:

Si bien cuentan con un analista de calidad de datos, consideramos que sería óptimo tener un puesto de DQM, que sería quien tenga la responsabilidad total de establecer las políticas y los criterios de la calidad de datos.

Además, creemos que debe haber un owner asignado de los datos, que garantice su calidad y buen uso constante, reemplazando al gerente del área en el rol de dueño de los datos.

- Desarrollo de Políticas de retención y eliminación de Datos:

Consideramos necesario que se incluyan políticas de eliminación y de archivo de datos al plan de gobierno, no sólo para optimizar el almacenamiento y reducir los costos, además para reducir riesgos en perspectiva de datos personales.

- Revisión periódica del marco de gobierno

Una revisión continua del marco de gobierno permitiría adaptarse a nuevas regulaciones y avances tecnológicos, especialmente en áreas como IA y machine learning, fortaleciendo la seguridad y responsabilidad en el uso de los datos.