



Entrevista

Arturo Rivera Fregoso

Experimentado ejecutivo en el sector bancario, ha liderado transformaciones de negocio y organizacionales mediante el aprovechamiento de la tecnología. Actualmente ostenta el cargo de CIO/COO en Banca Mifel y anteriormente como CIO en HSBC para Commercial Banking. Cuenta con un MBA en el IPADE, posgrado como Digital Business Executive en el ISDI y diferentes certificaciones en TI.

¿Qué beneficios puede obtener una empresa de la automatización de procesos y actividades operativas?

R= *El beneficio es directo a la rentabilidad o ganancias del negocio; sin duda optimiza el costo de los procesos, los vuelve más rápidos, sencillos y reduce la utilización de recursos, pero también tiene una incidencia en la mejora del ingreso del negocio, ya que genera consistencia en la calidad con la que se realiza el producto o servicio, lo cual se traduce en certidumbre y excelente experiencia para los clientes.*

¿Cuáles consideras que son los factores críticos de éxito para adoptar proyectos de automatización de procesos?

R= *Que la organización este convencida de la necesidad de transformarse, que esté dispuesta a elevar las capacidades de su personal a labores de valor agregado y dejar las actividades rutinarias a la automatización. Ya después es fundamental tener definido claramente y a detalle el proceso a automatizar, es decir, no puedes automatizar algo que no existe, la prueba y error no es lo más recomendable cuando se trata de automatizar procesos.*

¿Cómo preparar a las empresas en México y Latinoamérica para adoptar la automatización?

R= *Es un tema multifactorial, hay que trabajar en varios frentes, por un lado es necesario modernizar la infraestructura tecnológica de la organización, los sistemas principales, adquirir e implementar herramientas de automatización, por otro lado rediseñar los procesos de la organización para alinearlos al mundo actual que es cada vez más digital y lo más importante trabajar en la mejora del capital humano, no solo capacitarlo en la utilización de las nuevas herramientas de automatización, hay que elevar su capacidades para que se vuelvan expertos del negocio y sean ellos los agentes de cambio.*

Bajo tu visión ¿Cuál será el futuro de la automatización en las organizaciones?

R= *No imagino a ninguna organización en el futuro por pequeña que sea que no fundamente su negocio en el manejo de información confiable, analytics, Machine learning e IA; y que la materia prima (los datos) no venga de procesos automatizados.*

En otras palabras, en el futuro casi todo lo que nos rodea estará funcionando por procesos automatizados.