

## DESAFÍOS | RIESGOS DE LA ERA DIGITAL



por **CLAUDIO PIZARRO**  
PROFESOR  
ADJUNTO,  
INGENIERÍA  
INDUSTRIAL, U.  
DE CHILE  
MANAGING  
PARTNER, CIS  
CONSULTORES

La Cuarta Revolución Industrial está en pleno desarrollo. Las tecnologías basadas en Inteligencia Artificial y Aprendizaje de Máquinas, a las que se suman las mejoras en procesamiento y almacenamiento, tienen un impacto disruptivo en los modelos de negocios y de

gestión. Hablar de transformación se queda corto, es mejor hablar de mutación. Para todos es conocido el impacto en el transporte (Uber), en la televisión y cine (Netflix), en la música (Spotify) y también en el *retail* (Mercado Libre y Amazon). En nuestro país también se evidencia el impacto, siendo Cornershop el caso más emblemático.

Sin embargo, en esta vorágine de cambios surgen muchos riesgos, algunos muy peligrosos. Afectan a las organizaciones, pero también a los clientes finales y a los ciudadanos. Nos referimos a (i) libre competencia, (ii) protección de datos personales y (iii) ciberseguridad. El primero se expresa en las multas y cuestionamientos que las grandes tecnológicas reciben por limitar la libre competencia, mientras que el segundo se ha traducido en cuerpos legales estrictos para resguardar

la identidad digital de cada uno de los usuarios. El tercero, en tanto, es muy atingente, ya que recientemente EE.UU. sufrió ciberataques muy agresivos, con chantaje incluido. Uno preocupante fue a un oleoducto (Colonial Pipeline), comprometiendo la distribución de energía; otro, a un importante frigorífico (JBS); ambos resueltos después de un pago de varios millones de dólares.

Los eventos recientes son más sofisticados, con participación de organizaciones criminales —de alcance global—, las que mediante *software* malicioso (*ransomware*), bloquean el acceso a tus propios sistemas. En Suecia, una cadena de supermercados tuvo que cerrar 800 tiendas; y en EE.UU., la empresa Kaseya, de servicios de información, estima que hasta 1.500 de sus clientes fueron afectados, episodio catalogado de “muy sofisticado” (NYT).

A la luz de lo indicado, lo que viene ya no se trata de ataques aislados a una empresa expuesta por vulnerabilidades en sus programas informáticos, sino que a todo un sistema. Esto, porque la conformación de ecosistemas digitales da lugar a un enjambre de compañías e instituciones interconectadas. Un ciberataque a un ecosistema nos expone a gran escala. Este frente requiere profesionales calificados para cerrar las puertas a los cibercriminales, los que, a su vez, son muy expertos. Es una línea estratégica de trabajo que parte en el directorio. Incluso Biden está mirando este tema.