



Assessment e implementación de línea base de gobierno de datos para el dominio Clientes

Industria: **Retail / food service**

Resumen

Importante empresa en el sector retail y food service en Perú, desarrolló una iniciativa de gobierno de datos enfocada en el dominio Clientes, con el objetivo de establecer una línea base formal para la gestión del dato cliente. El trabajo incluyó levantamiento de información con áreas de negocio y stakeholders, diagnóstico AS-IS, evaluación de madurez con referencia al marco DAMA-DMBOK 2.0, identificación de brechas y definición inicial de políticas, procedimientos, roles y responsabilidades de gobierno de datos.

Built on expertise. Driven by people.

Principales desafíos

- Ausencia de una estructura formal de gobierno para el dominio Clientes, incluyendo Data Owners y Data Stewards formalmente designados.
- Brechas relevantes en metadatos y catálogo de datos corporativo, con documentación principalmente técnica u operativa.
- Necesidad de homologar definiciones, reglas, procesos de calidad, trazabilidad y criterios de uso del dato cliente.
- Requerimiento de conectar la visión técnica del pipeline de datos con una visión formal de ownership, políticas y procedimientos.
- Brechas en seguridad, privacidad, clasificación y procesos vinculados a derechos ARCO/derecho al olvido.

Enfoque

Novacom aplicó un enfoque de assessment y línea base de gobierno de datos, combinando entrevistas, revisión documental, entendimiento técnico del pipeline y evaluación de madurez contra dimensiones de DAMA-DMBOK 2.0.

- Levantamiento de información con áreas de negocio y stakeholders relacionados con el dominio Clientes.
- Revisión AS-IS del flujo de datos, archivos de referencia, pipelines y documentación existente.
- Evaluación de madurez por dimensiones DAMA: calidad, integración, metadatos, seguridad, gobierno, arquitectura y analítica.
- Identificación de brechas prioritarias y fortalezas relativas de la organización.
- Definición de políticas, procedimientos, roles y responsabilidades enfocados en gobierno de datos del dominio Clientes.
- Construcción de una línea base para avanzar hacia un modelo de gobierno medible, trazable y sostenible.

Resultados

- Diagnóstico ejecutivo del nivel de madurez actual del dominio Clientes, con promedio actual 2.0/5 y objetivo referencial 4.0/5.
- Identificación de brechas críticas en Gobierno de Datos y Gestión de Metadatos, ambas con brecha de -3 puntos.
- Reconocimiento de fortalezas técnicas relativas en Integración de Datos y Arquitectura de Datos.
- Base documental para formalizar Data Owners, Data Stewards, políticas, procedimientos, data contracts y mecanismos de trazabilidad.
- Claridad sobre la asimetría principal: la brecha no era únicamente tecnológica, sino de formalización, ownership y gobierno.

Tecnologías utilizadas

Componente	Tecnologías / capacidades
Marco metodológico	DAMA-DMBOK 2.0, evaluación de madurez, modelo AS-IS y matriz de brechas.
Insumos de análisis	Entrevistas con stakeholders, documentación del dominio Clientes y archivo dimcustomer.
Plataforma y pipelines	AWS Glue, jobs encadenados, procesamiento incremental por process_date.
Almacenamiento y consulta	Amazon S3, formato Parquet, Amazon Athena.
Gobierno de datos	Políticas, procedimientos, Data Owners, Data Stewards, Data Contracts, trazabilidad y lineamientos de calida.



Conclusión

El assessment permitió establecer una fotografía ejecutiva y accionable del gobierno de datos del dominio Clientes, identificando brechas concretas y una ruta inicial para formalizar ownership, políticas, procedimientos, roles y trazabilidad. El valor principal fue transformar un entendimiento técnico del dato cliente en una línea base de gobierno que permite evolucionar hacia un modelo más medible, controlado y sostenible.