

EL IT HUB DE JTI EN MADRID: 20 AÑOS LIDERANDO LA INNOVACIÓN DE LA COMPAÑÍA

El centro tecnológico global de JTI da soporte a los más de 46.000 empleados en 130 mercados y lidera proyectos clave de inteligencia artificial, digitalización y eficiencia operativa

El Hub Global de Tecnologías de la Información (IT) que Japan Tobacco International (JTI) creó en Madrid hace 20 años ha pasado de ser una apuesta local a convertirse en un motor de transformación para una industria tradicional como la del tabaco.

María José Bravo, directora de Tecnología para Soluciones Corporativas de Marketing y Ventas en JTI, lo resume así: “El hub de Madrid es más que un centro tecnológico: es el corazón y el motor de la transformación digital de JTI en estos 20 años”. Cofundadora del centro, recuerda sus inicios con un equipo reducido y grandes ambiciones: “Éramos cinco personas, con ilusión y sin miedo a los retos. Hoy, esa plataforma inicial que desarrollamos está presente en más de 34 países”.

Junto a ella, Carlos Hidalgo, Strategic Partner Program Manager, fue el primer empleado del hub. “Nadie imaginaba que aquel pequeño despacho en el departamento de IT se convertiría en un centro global de referencia”, afirma. Hidalgo destaca que el éxito del centro radica en su capacidad para anticipar cambios: “Muchos de los modelos que diseñamos en el hub han servido de base para transformar otras áreas de JTI”.

UN ECOSISTEMA GLOBAL DESDE MADRID

Con más de 215 profesionales —el 70 % de ellos españoles— y una fuerte presencia femenina en liderazgo (el 45 % de los puestos de dirección), el hub de JTI da soporte a los más de 46.000 empleados de la compañía en 130 mercados. Su configuración en red con otros centros distribuidos geográficamente permite una operativa continua bajo el modelo “follow-the-sun”, asegurando la continuidad de servicio sin interrupciones. “La pandemia fue una prueba de fuego”, señala Bravo. “Nuestra infraestructura permitió que toda la compañía siguiera funcionando sin pausa. Ahí se vio el valor real del trabajo que hacemos”.

Esa capacidad de respuesta ha ido de la mano de una evolución profunda en la relación entre tecnología y negocio. “Hace 20 años, se nos veía como



María José Bravo y Carlos Hidalgo

un área de soporte. Hoy, la tecnología es un actor estratégico que transforma cómo, dónde y quién hace negocio”, explica. Esa transformación se ha reflejado también en el modelo operativo de JTI, cada vez más ágil, colaborativo y centrado en el dato.

PROYECTOS QUE MARCAN LA DIFERENCIA

Desde Madrid se lideran iniciativas clave como TME Connect, una plataforma comercial desarrollada en los primeros años del hub y que sigue activa, o S4F (SAP for Finance), una modernización del ecosistema financiero reconocida por SAP como un modelo ejemplar. Más recientemente, la apuesta por la Inteligencia Artificial ha posibilitado el desarrollo de soluciones como Mark, AI On, Lara o Forecast Engine, que redefinen la gestión del talento, optimizando el análisis de datos y profundizando en la comprensión de nuestros consumidores y sus comportamientos.

El hub también trabaja en plataformas como el Product Configurator, un entorno digital integrado que acelera el desarrollo de nuevos productos. “Es más que una herramienta, es un diferenciador digital”, resume Bravo, citando al Chief Digital Officer de JTI. Para Hidalgo, el ecosistema de partners tecnológicos ha sido fundamen-

UN HUB QUE TRANSFORMA DESDE DENTRO

La singularidad del hub tecnológico de JTI en Madrid no reside solo en su dimensión global, sino también en su impacto local. Este centro ha contribuido a posicionar a España como polo de innovación tecnológica dentro del grupo y del ecosistema digital europeo. Además de su vocación internacional, mantiene un fuerte vínculo con universidades y centros de formación españoles, promoviendo prácticas, becas y colaboraciones que enriquecen tanto a la compañía como al talento joven. Su modelo de gestión inclusivo, multicultural y con foco en la excelencia operativa ha sido premiado en numerosas ocasiones, consolidando a JTI como uno de los mejores empleadores del país.

mujer en tecnología era una excepción cuando empezamos”, recuerda Bravo. “Hoy, gracias a políticas inclusivas y una cultura de respeto, casi la mitad de los puestos directivos en el hub están ocupados por mujeres”. Además, JTI colabora con universidades y promueve formación continua para atraer talento STEM en un contexto de alta demanda.

Ambos coinciden en que los próximos años estarán marcados por dos grandes retos: la ciberseguridad y la gestión del conocimiento. “La seguridad ya no es un añadido; debe estar en el corazón de cada solución”, advierte Bravo. Por su parte, Hidalgo subraya la necesidad de preservar el know-how acumulado: “El crecimiento vendrá de la mano de tecnologías ligadas a la IA, pero necesitamos una base sólida de experiencia y resiliencia”.

El hub de Madrid aspira a seguir siendo un centro de referencia dentro de la estrategia global de JTI. “Nuestro propósito es crear momentos de satisfacción para los consumidores y un futuro mejor”, concluye Hidalgo. Y lo hacen desde un entorno multicultural, dinámico y conectado con la realidad de 130 mercados.

Ese espíritu será el que en octubre acompañe la celebración del 20 aniversario del Hub en Madrid, una cita que conmemora dos décadas de innovación y renueva la ambición de seguir transformando el futuro de JTI.

“Nadie imaginaba que aquel pequeño despacho en el departamento de IT se convertiría en un centro global de referencia”

Con un 45 % de mujeres en puestos de dirección, el hub es también un ejemplo de liderazgo inclusivo y atracción de talento STEM en un sector tradicional

tal en este viaje. “Establecemos relaciones estratégicas de beneficio mutuo. Codiseñamos soluciones con nuestros socios, lo que permite escalar e integrar tecnologías rápidamente en otros mercados”. Esta integración facilita una innovación más continua, flexible y conectada con el negocio.

TALENTO, DIVERSIDAD Y FUTURO

La diversidad ha sido otro de los pilares del crecimiento del hub. “Ser