PROGRAMA DE
CERTIFICACIÓN
INTERNACIONAL

AI Productivity & Governance

By HumansPRO®

Transforming Business Efficiency

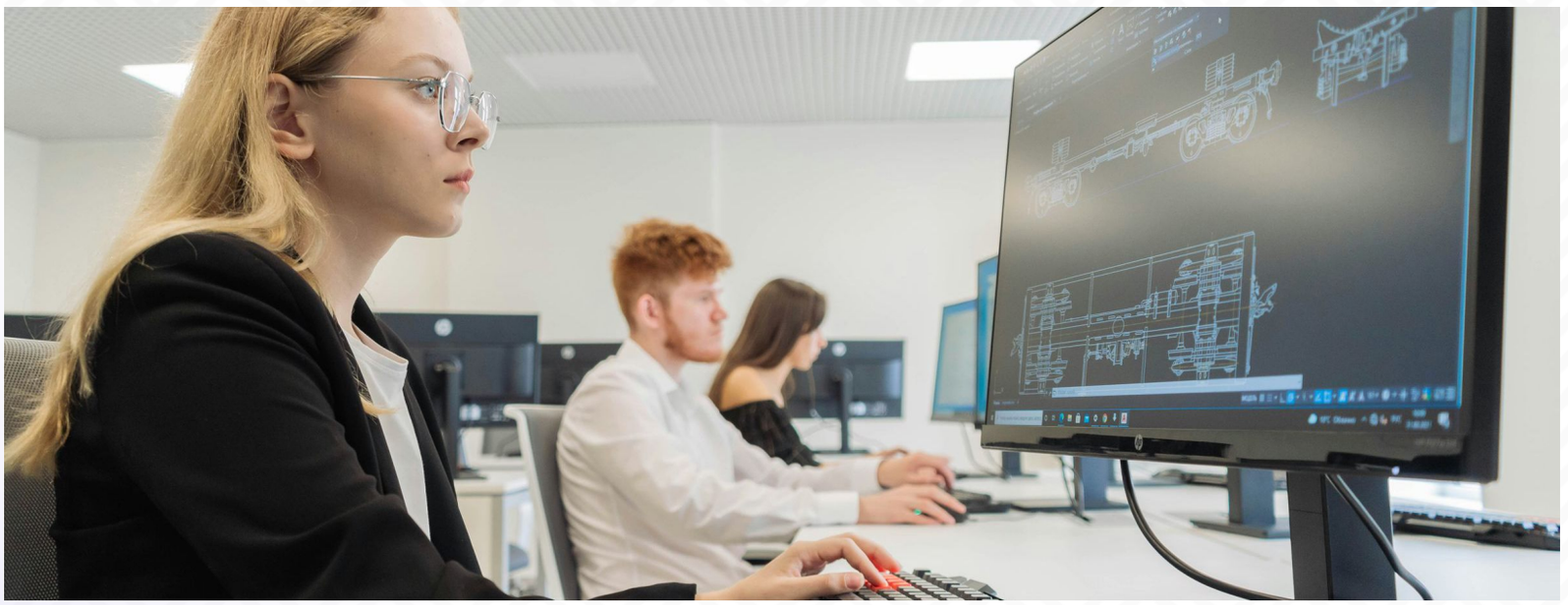


Todos los derechos reservados
HumansPRO® 2024
WWW.HUMANSPRO.ORG

Transformando la eficiencia **empresarial**

Una certificación ejecutiva diseñada para líderes que necesitan que la **IA produzca resultados medibles y sostenibles.**

La formación orienta el uso de IA a objetivos de negocio concretos: productividad, calidad de servicio y control del riesgo. Se trabaja con casos de uso priorizados por impacto y factibilidad, buscando puesta en marcha rápida y medición continua. El programa establece reglas claras de gobernanza y alineación entre áreas (Dirección, Operaciones, TI, Riesgos) para asegurar adopción responsable y escalable, integrándose al entorno tecnológico existente sin imponer herramientas específicas.



Resumen **ejecutivo**

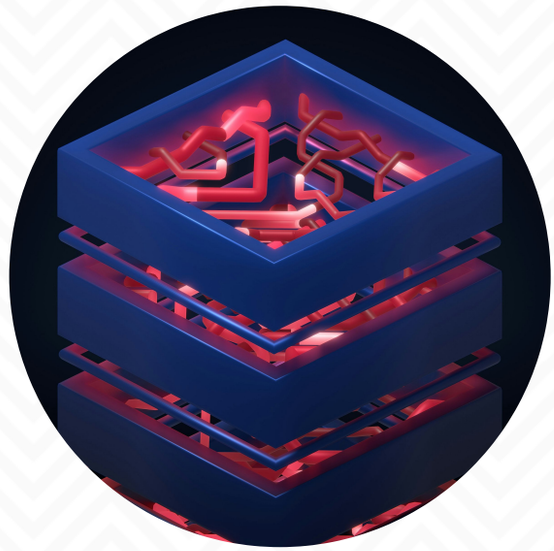
Certificación ejecutiva dirigida a líderes que requieren convertir la IA en resultados **medibles y sostenibles.**

El programa se centra en **identificar** oportunidades de alto impacto, **priorizar** con criterios de valor y factibilidad, y **poner en marcha** un caso de uso demostrativo en producción. En paralelo, **establecer** políticas operativas y buenas prácticas (privacidad, continuidad, trazabilidad) y habilitar un tablero de seguimiento con indicadores antes/después.

El cierre define un portafolio priorizado de siguientes casos, criterios de escalamiento y un esquema de revisión periódica del desempeño. Formato ágil, sin requerir programación, con soporte metodológico para asegurar adopción responsable. Resultado: **mayor velocidad con control**, equipos habilitados y una ruta clara para capitalizar la IA en la operación diaria.



Enfoque del **programa**



Caso de uso operativo

Agente de IA funcionando en un proceso real, integrado a sistemas existentes y con criterios de éxito definidos.

Proceso elegido por impacto y factibilidad.
Integración a canales/datos vigentes.
Criterios de entrada/salida y manejo básico de excepciones.



Políticas y responsabilidades

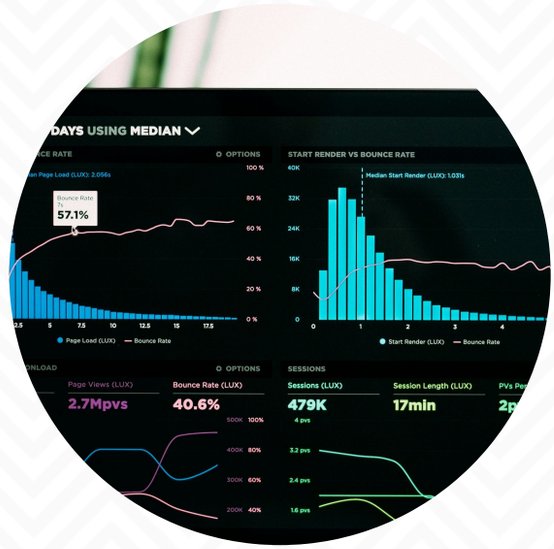
Marco mínimo para uso seguro y trazable de IA dentro de la organización.

Política de uso y privacidad aplicable.
Matriz de roles y responsabilidades (RACI).
Registro de agentes/modelos y evidencias.
Procedimiento de revisión y actualización.

Enfoque del **programa**

Indicadores antes/después

Tablero con línea base y resultados para comunicar impacto y decidir próximos pasos.



Tiempo de ciclo y horas ahorradas.
Tasa de respuesta y calidad de salida.
Cumplimiento de SLA y costo por transacción.
Evolución por periodo y alertas básicas.



Ruta de escalamiento

Criterios claros para extender IA a nuevas áreas con control de riesgo.

Priorización por valor, complejidad y riesgo. Requisitos mínimos: datos, responsables y controles. Estándares de calidad y criterios de aceptación. Lista breve de siguientes casos (corto y mediano plazo).

Módulos del **programa**

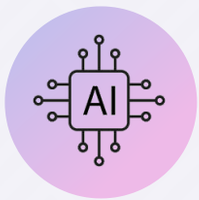
Fase 1 — Base y demostración de valor

Objetivo: definir oportunidades, diseñar la solución y mostrar un caso claro de productividad.



1. Estrategia y valor de la IA en el negocio

- Identificar áreas con impacto medible en productividad y servicio. Identificar ***quick wins***
- Establecer metas, línea base y criterios de éxito.
- Cálculo rápido de TCO/ROI y priorización por viabilidad/regulación
- Alinear expectativas entre Dirección, Operaciones y TI.



2. Diseño de soluciones y agentes centrados en el proceso

- Describir el proceso objetivo, entradas/salidas y responsables.
- Definir el alcance del agente y sus reglas de operación.
- Preparar un piloto funcional acotado y verificable.



3. Productividad ejecutiva: análisis, redacción y decisión asistida

- Incorporar apoyos de IA para análisis y síntesis ejecutiva.
- Estandarizar formatos de entrega (resúmenes, respuestas, minutas).
- Asegurar trazabilidad entre insumos, decisiones y resultados.

Módulos del **programa**

Fase 2 — Integración y gobierno sostenible

Objetivo: conectar con sistemas, asegurar confianza y medir para escalar.



4. Integración con canales, datos y sistemas existentes

- Conectar la solución al CRM/ERP/canales vigentes.
- Establecer validaciones básicas y manejo de excepciones.
- Documentar dependencias y responsables de soporte.



5. Confianza y gobierno: privacidad, riesgos y continuidad

- Definir políticas de uso y resguardo de datos.
- Registrar riesgos y controles mínimos de operación.
- Acordar procedimientos de continuidad y revisión.
- intake form de casos, RACI, registro de modelos/agentes



6. Métricas, comunicación de logros y escalamiento

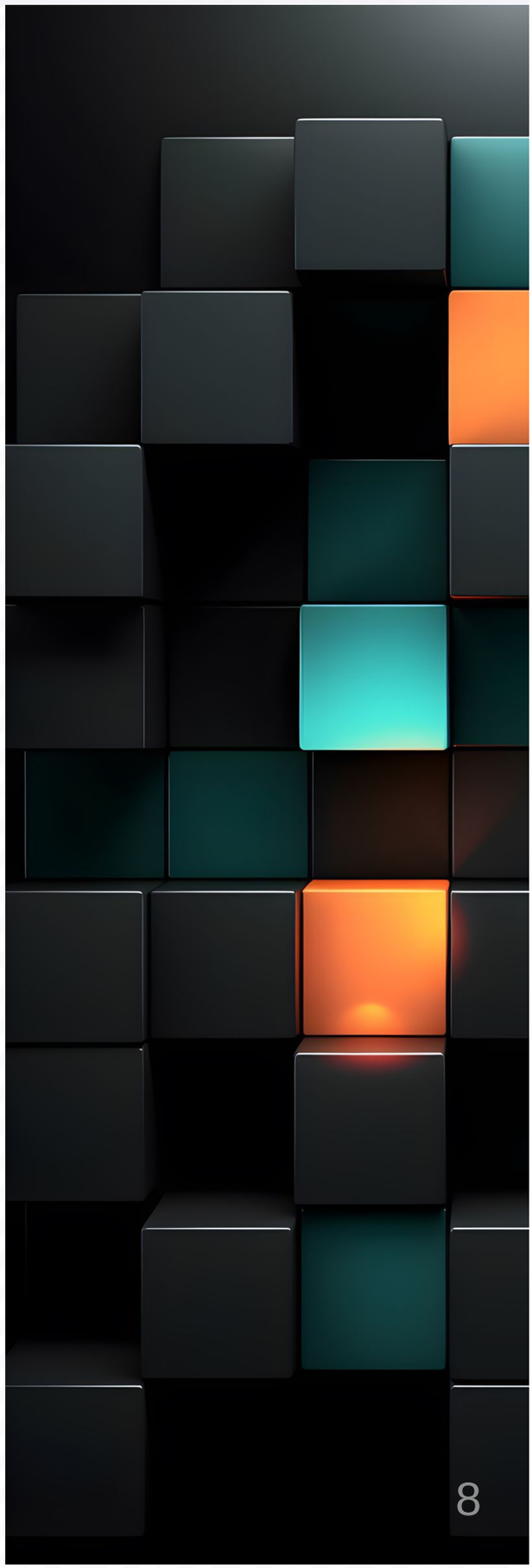
- Mantener un tablero con KPIs clave y comparativos.
- Comunicar resultados a stakeholders con evidencia simple.
- Priorizar siguientes casos según valor, complejidad y riesgo.
- AgentOps/MLOps lite: versiones, guardrails, monitoreo, rate limits y costos.

Análisis de resultados **esperados**

La adopción de IA en procesos clave se refleja en **ciclos más cortos:** se eliminan esperas innecesarias, se automatizan validaciones y se encadenan tareas sin retrabajos. Al concentrar el esfuerzo humano en las excepciones, se genera **ahorro de horas operativas** que puede reasignarse a actividades de mayor valor.

En la relación con clientes y áreas internas, los canales de atención **acortan el tiempo de respuesta**: la primera interacción llega antes y con mejor consistencia, fortaleciendo el cumplimiento de compromisos de servicio. Al mismo tiempo, cada paso del proceso deja evidencia: entradas, decisiones y salidas quedan registradas, elevando la **trazabilidad y el control** para auditorías y mejora continua.

Un **tablero comparativo antes/después** consolida estos avances y facilita su seguimiento por dirección y equipos, manteniendo el foco en productividad, calidad y riesgo.



Confianza y **gobernanza**

Políticas de uso y trazabilidad de agentes
Lineamientos claros sobre qué puede y no puede hacer la IA, quién es responsable y cómo se registran los casos de uso. Cada agente cuenta con ficha de propósito, datos utilizados, responsables y evidencia de decisiones, para auditoría y mejora continua.

Gestión de riesgos y privacidad
Identificación de riesgos (sesgos, errores, fugas), evaluación de impacto y tratamiento proporcional. Criterios de minimización de datos, acceso controlado y resguardo de información sensible. Revisión periódica y registro de incidentes para asegurar cumplimiento y confianza.

Controles operativos para continuidad y costos
Límites de consumo y presupuesto, monitoreo y alertas, versionado con posibilidad de reversión. Procedimientos de respaldo y recuperación, así como pruebas de funcionamiento para mantener servicio estable y costos bajo control sin interrumpir la operación.



Modalidad y público objetivo

Modalidad: In-company o virtual en vivo (30 horas)

- Sesiones sincrónicas con enfoque práctico y aplicación inmediata al proceso de la empresa.
- Materiales en español: guías, plantillas y formatos listos para uso interno.
- Cohorte cerrada; contenido ajustado a objetivos y restricciones de la organización.
- Confidencialidad del caso trabajado y de los datos utilizados.

Público

Alta dirección y gerencias de Operaciones, PMO, TI, Riesgos/Compliance, Innovación y líderes de unidades con metas de productividad y servicio. Recomendado para equipos que requieren resultados medibles y gobierno claro.

Requisitos

Conocimiento de procesos y KPIs propios. No requiere programar. Contar con un responsable de proceso, datos de prueba no sensibles y patrocinio ejecutivo para facilitar adopción.

Casos de **uso más frecuentes**



Atención y ventas con mensajería empresarial
Automatizar respuestas iniciales, calificar solicitudes y derivar a responsable cuando corresponda. Mejorar tiempos de primera respuesta y consistencia del mensaje. Indicadores: P50/P90 de respuesta, conversión a cita/venta, satisfacción del usuario.



Back-office: validaciones, conciliaciones y reportes
Estandarizar verificaciones repetitivas y generación de reportes operativos. Reducir retrabajos y tiempos de ciclo, con registro claro de cada paso. Indicadores: horas ahorradas, tasa de errores, cumplimiento de corte/cierre.



Documentos a decisión: síntesis y generación asistida
Resumir documentos clave y proponer borradores con criterios definidos. Acelerar preparación de minutas, propuestas y respuestas formales. Indicadores: tiempo por documento, calidad percibida, cumplimiento de formatos.



Soporte a PMO: riesgos, actas y seguimiento
Estructurar registros de riesgos, actas y tareas; facilitar trazabilidad entre acuerdo y ejecución. Indicadores: puntualidad de actualizaciones, cobertura de riesgos, avance de hitos.

Acceso al dashborad de la **plataforma N8N**

La certificación incluye acceso a una plataforma n8n configurada y supervisada por HumansPRO®, diseñada para trabajar casos de uso reales con seguridad y control. El entorno permite diseñar, probar y operar agentes de IA sobre procesos del negocio, con plantillas, conectores y políticas predefinidas para reducir tiempos de puesta en marcha.

Condiciones generales

- El acceso se brinda por la duración del programa y periodo corto de cierre para traspaso.
- La disponibilidad y los límites de uso se detallan en el anexo operativo de la propuesta.
- El uso del entorno implica aceptar las políticas de seguridad y privacidad de HumansPRO®.



Examen de acreditación **internacional**

El proceso de certificación de HumansPRO es muy sencillo: primero, el candidato se inscribe en la plataforma y accede al material de estudio oficial; luego, programa su examen en la fecha disponible que mejor le convenga; durante la prueba, debe demostrar sus conocimientos y habilidades en los temas evaluados; finalmente, obtiene la certificación al alcanzar un rendimiento mínimo del 80 % en el examen.

INSIGNIA DIGITAL DE CERTIFICACIÓN

INSIGNIA SEGURA

TECNOLOGÍA BLOKCHAIM



Humans PRO

Por qué elegir el programa **AI Productivity & Governance**

Enfoque en resultados y medición
Establecer línea base, definir KPIs y comparar antes/después en un tablero de seguimiento. Facilitar decisiones con evidencia y mantener foco en productividad, calidad de servicio y costo.

Gobierno práctico y aplicable
Implementar políticas mínimas, responsabilidades claras y registro de agentes. Asegurar trazabilidad, revisión periódica y cumplimiento sin frenar la operación.

Integración con sistemas existentes
Trabajar sobre el stack actual (canales, datos y APIs) para reducir fricción y tiempos de adopción. Respetar estándares internos y entregar documentación para operación y mantenimiento.

Experiencia regional y contenidos en español
Adaptar casos y ejemplos al contexto latinoamericano, considerando regulaciones y prácticas locales. Ofrecer materiales, acompañamiento y comunicación en español para acelerar la adopción.

INSIGNIAS SEGURAS
RECONOCIMIENTO GLOBAL

Contacto

Más información

www.humanspro.org

contacto@humanspro.org

(+57) 323 4869834

