Humans PRO

Ente de acreditación internacional

BIENVENIDOS



Convertir la IA en resultados medibles y sostenibles.



Módulo 2

Identificación y análisis de procesos organizacionales

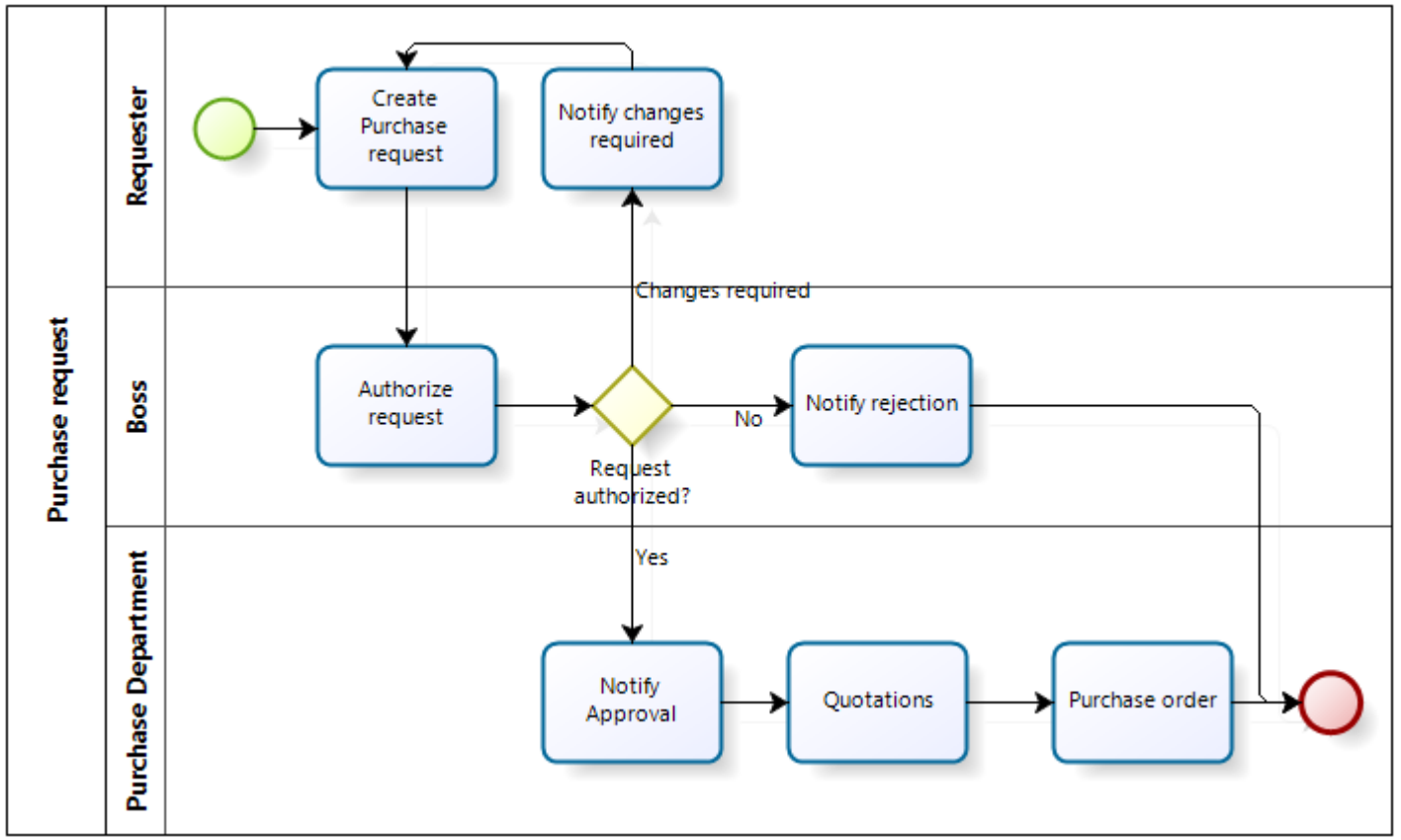


Módulo 2
Objetivos de la Unidad 2

- Identificar procesos con alto potencial de automatización inteligente.
- Priorizar procesos según impacto y factibilidad.
- Comprender cómo la IA puede integrarse a la operación empresarial.
- Analizar procesos desde una perspectiva estratégica y operativa.

Módulo 2
¿Qué es un proceso empresarial?

- Conjunto estructurado de actividades interrelacionadas.
- Transforma entradas en productos, servicios o decisiones.
- Debe generar valor para clientes internos o externos.
- Permite estandarización y control organizacional.



Módulo 2
Componentes de un proceso

- Entradas: información, solicitudes, documentos o datos.
- Actividades: tareas que transforman la información.
- Responsables: actores que ejecutan y supervisan.
- Salidas: productos, respuestas o decisiones.



Módulo 2
Importancia del análisis de procesos

- Permite identificar ineficiencias operativas.
- Reduce tiempos de ciclo y retrabajos.
- Mejora productividad organizacional.
- Facilita automatización inteligente.



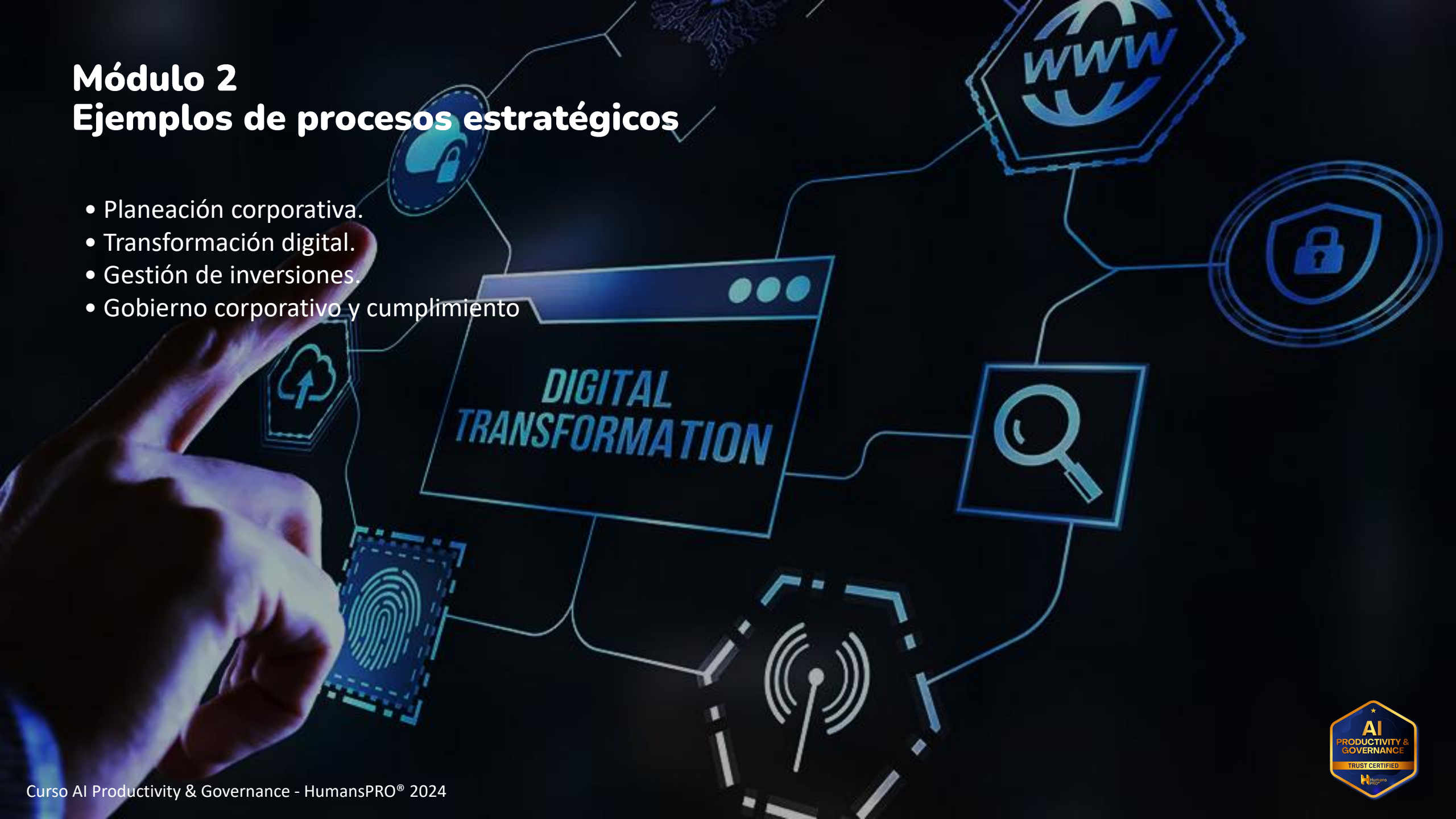
Módulo 2
Procesos estratégicos

- Relacionados con visión y dirección organizacional.
- Apoyan decisiones de alto impacto.
- Incluyen planeación, innovación y sostenibilidad.
- La IA puede apoyar análisis predictivo y Dashboards.



Módulo 2
Ejemplos de procesos estratégicos

- Planeación corporativa.
- Transformación digital.
- Gestión de inversiones.
- Gobierno corporativo y cumplimiento



Módulo 2
Procesos operativos

- Relacionados con producción y ejecución.
- Impactan directamente al cliente.
- Determinan velocidad y calidad del servicio.
- Frecuentemente poseen alto potencial de automatización.

Módulo 2
Ejemplos de procesos operativos

- Atención al cliente.
- Gestión de proyectos.
- Ventas y comercialización.
- Logística y distribución.



Módulo 2
Procesos de soporte

- Respaldan el funcionamiento organizacional.
- Garantizan continuidad operativa.
- No generan valor directo al cliente.
- Son fundamentales para estabilidad empresarial.



Módulo 2
Ejemplos de procesos de soporte

- Tecnología e infraestructura.
- Recursos humanos.
- Finanzas y contabilidad.
- Compras y contratación.



CONTRATO
DE SERVICIOS

ASISTENTE VIRTUAL

Cristina Gallego

Datos de la empresa

911-234-567
hola@unsitiogenial.es
Calle Cualquiera 123, Cualquier
Lugar CP 12345

Pablo Martín

Datos de la empresa

911-234-567
hola@unsitiogenial.es
Calle Cualquiera 123, Cualquier
Lugar CP 12345

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed semper consectetur porta. Curabitur malesuada sodales urna at molestie. Nulla faucibus, odio at porta mollis, tortor leo mollis lacus, at imperdiet diam leo sed velit. Nulla malesuada sit amet ex eget venenatis. Maecenas blandit ante mauris, sed hendrerit nibh scelerisque ut. Sed tincidunt est eu lobortis convallis. Proin eget hendrerit neque, in bibendum erat. Quisque nec dui feugiat, volutpat sapien pulvinar, tempus tellus. In iaculis diam sapien, vel faucibus odio posuere eu. Nullam ultricies bibendum enim dapibus dignissim. Proin porttitor fermentum imperdiet. Mauris vitae lacus neque.

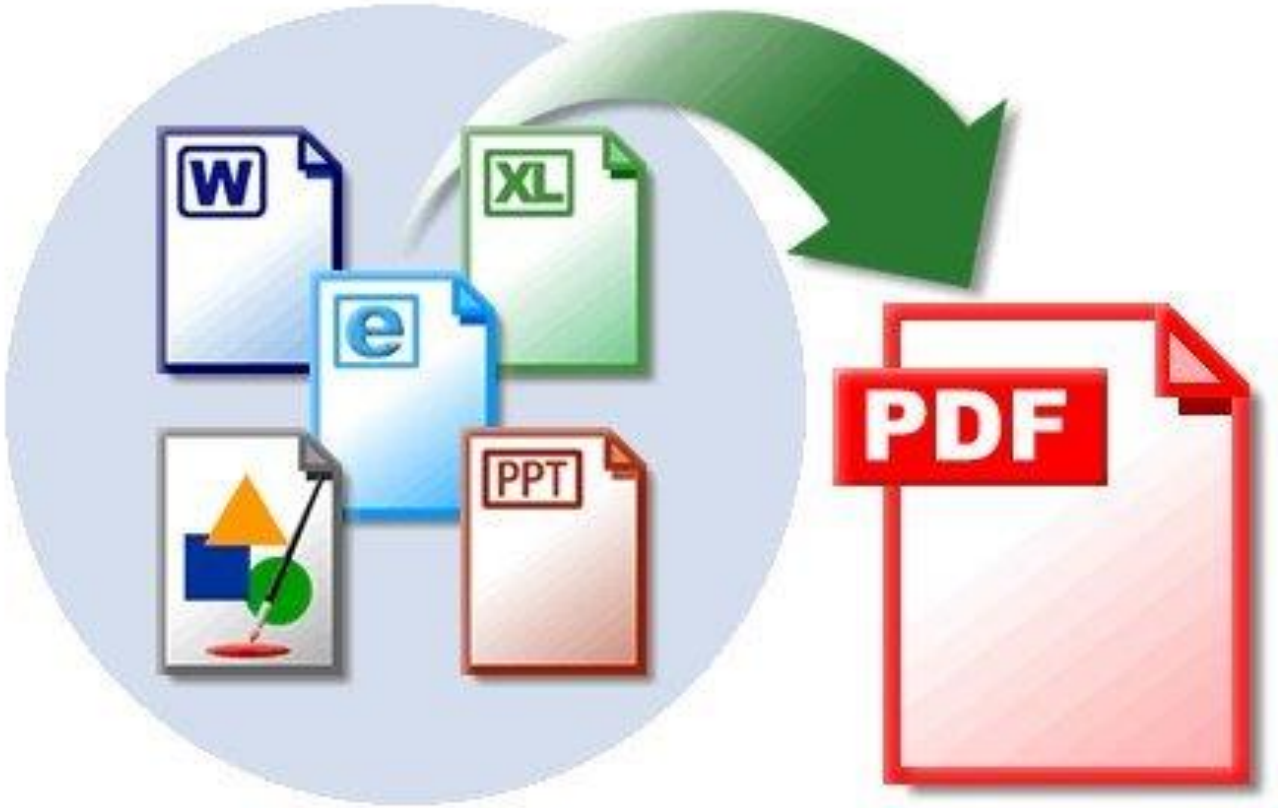
Donec tortor sem, feugiat eu dolor et, dictum rhoncus quam. Quisque tempor in purus vel tristique. Nulla ornare orci sollicitudin vestibulum volutpat. Integer pharetra tortor eget odio ullamcorper tincidunt. Donec lobortis venenatis malesuada. Donec ultrices est ultrices mauris rutrum, ac sagittis odio finibus. Nullam ut tortor vehicula, rhoncus velit eu, volutpat dui. In condimentum nisi et commodo iaculis. Aliquam viverra elit ut nunc rutrum fermentum. Ut augue dolor, eleifend id nulla non, dignissim semper tellus. Morbi imperdiet tellus metus, in maximus eros mattis a. Aliquam dignissim mollis fringilla.

Módulo 2
Mapa de procesos

- Representa relaciones entre procesos.
- Permite visualizar flujo organizacional.
- Facilita identificación de dependencias.
- Ayuda a detectar puntos críticos.

Módulo 2
Entradas del proceso

- Datos estructurados.
- Solicitudes de clientes.
- Correos electrónicos.
- Documentos físicos o digitales.



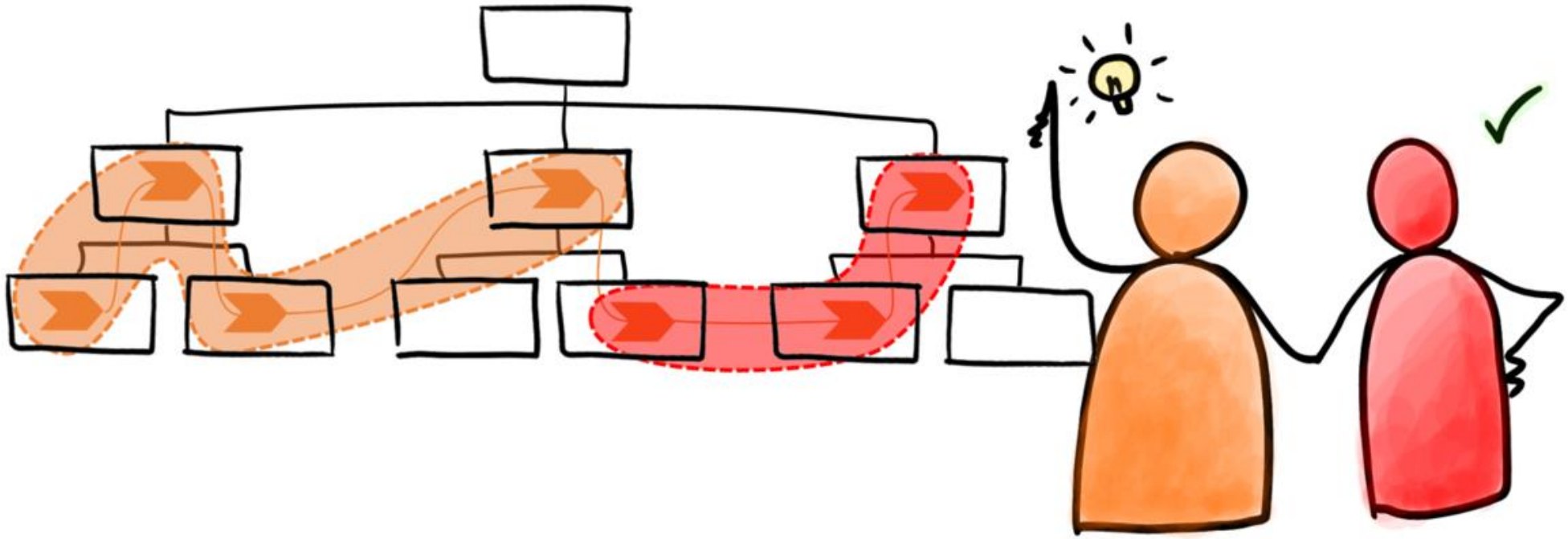
Módulo 2
Salidas del proceso

- Reportes.
- Aprobaciones.
- Respuestas automáticas.
- Productos o servicios entregados.



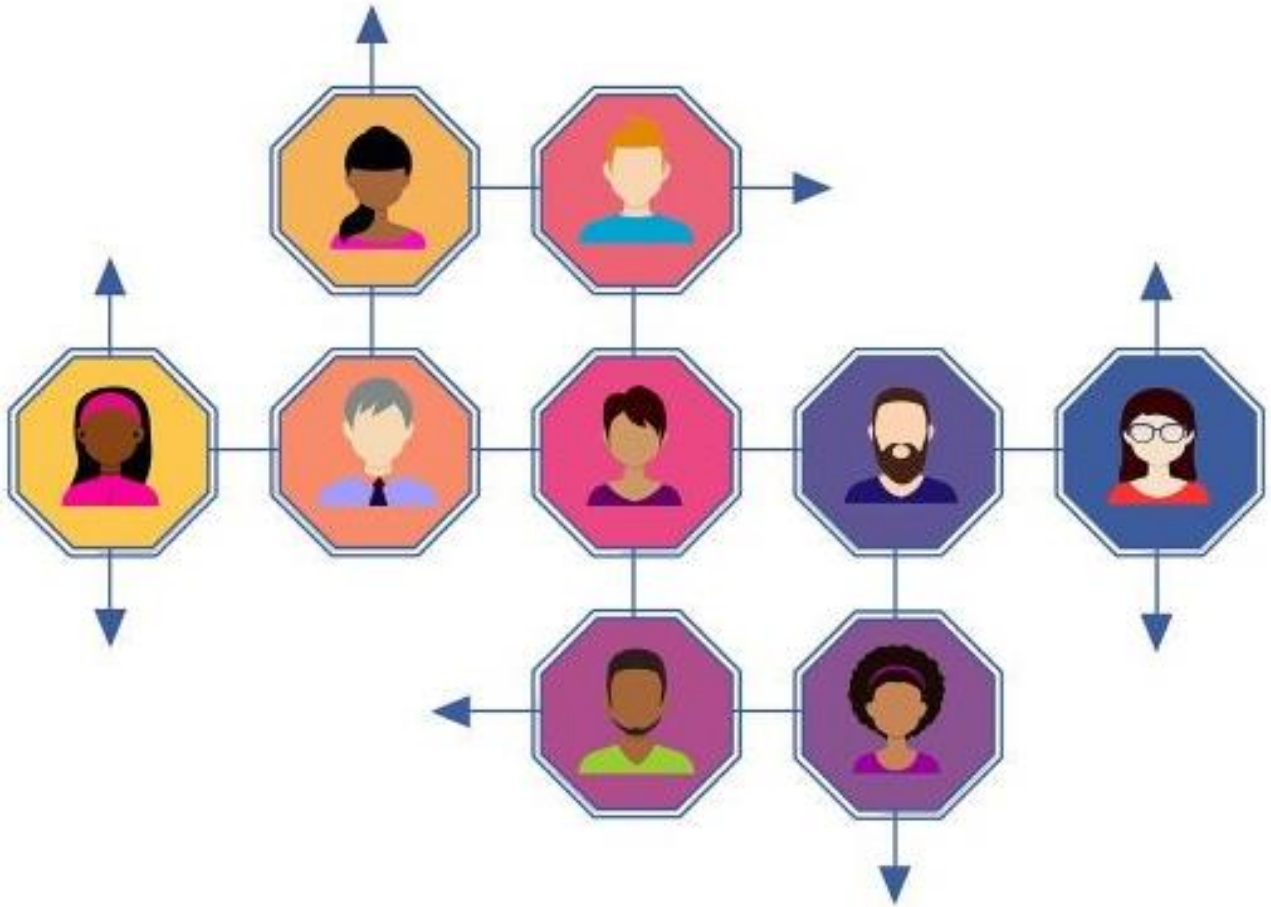
Módulo 2
Responsables del proceso

- Todo proceso debe tener un owner.
- Los responsables garantizan continuidad.
- Definen reglas y validaciones.
- Participan en mejora continua.



Módulo 2
Dependencias organizacionales

- Muchos procesos requieren varias áreas.
- Existen dependencias tecnológicas.
- La coordinación es clave.
- La IA debe integrarse al ecosistema existente.



Módulo 2
Cuellos de botella

- Actividades lentas o manuales.
- Generan retrasos operativos.
- Impactan productividad.
- Son excelentes candidatos para IA.



Módulo 2
Retrabajos organizacionales

- Duplicación de tareas.
- Errores repetitivos.
- Falta de estandarización.
- Costos ocultos en la operación.



Módulo 2
Procesos candidatos para IA

- Procesos repetitivos.
- Procesos basados en texto.
- Clasificación documental.
- Atención automática de solicitudes.

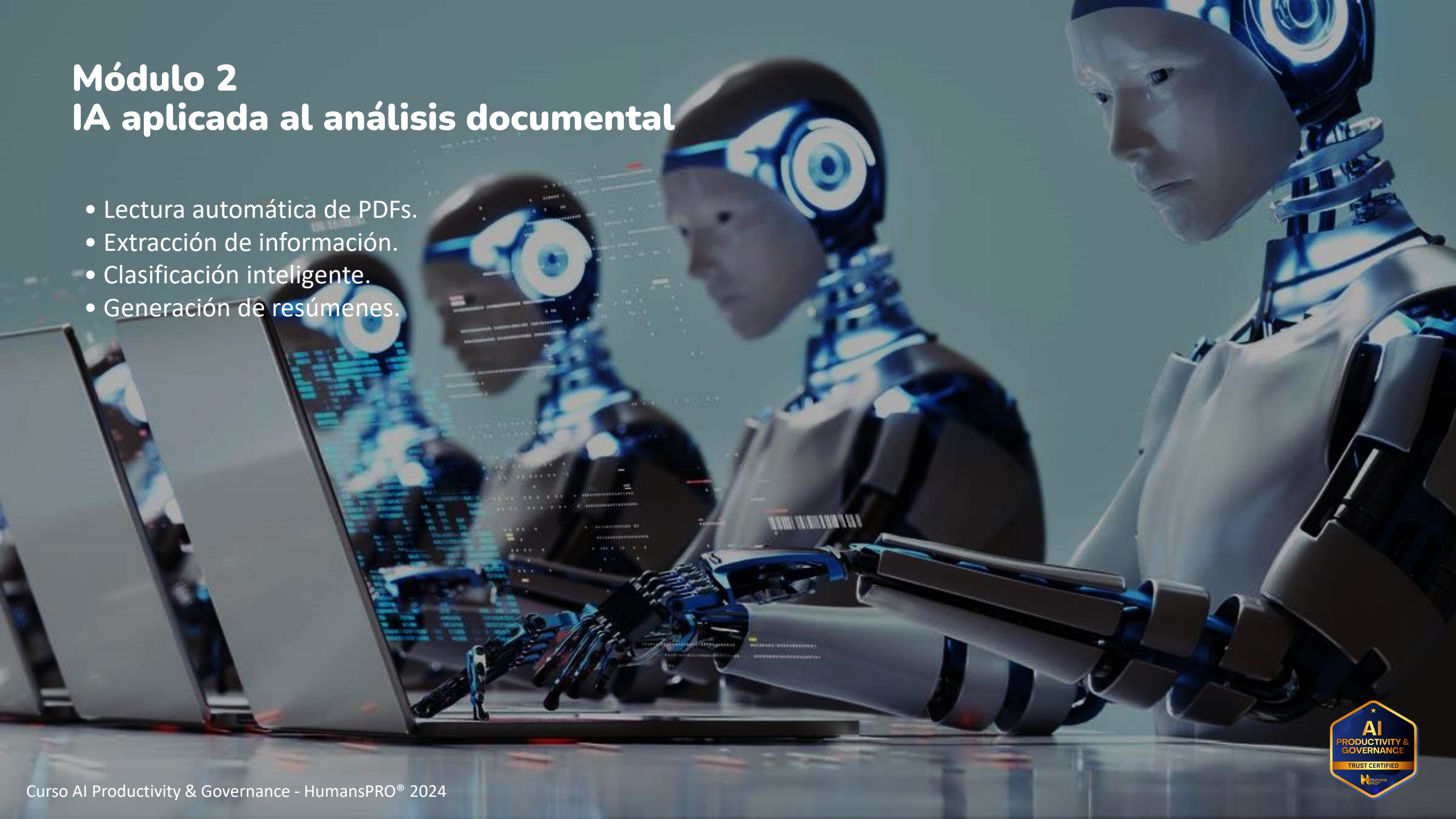


Módulo 2
Automatización inteligente

- Combina IA y automatización.
- Permite respuestas contextuales.
- Reduce intervención manual.
- Mejora velocidad y trazabilidad.



Módulo 2
IA aplicada al análisis documental



- Lectura automática de PDFs.
- Extracción de información.
- Clasificación inteligente.
- Generación de resúmenes.

Módulo 2
IA aplicada a servicio al cliente

- Automatización de respuestas.
- Clasificación de solicitudes.
- Escalamiento inteligente.
- Mejora experiencia del usuario.

Módulo 2
Análisis de impacto

- Medir ahorro operativo.
- Reducir tiempos de respuesta.
- Incrementar calidad.
- Mejorar experiencia organizacional.



Módulo 2
Factibilidad de automatización

- Disponibilidad de datos.
- Complejidad técnica.
- Costo de implementación.
- Riesgo operacional.



Módulo 2
Quick Wins empresariales

- Implementaciones rápidas.
- Alto impacto y bajo riesgo.
- Construyen confianza organizacional.
- Facilitan adopción de IA.



Módulo 2
Buenas prácticas

- Documentar procesos.
- Definir responsables.
- Medir línea base.
- Validar resultados continuamente.



Módulo 2
Caso aplicado empresarial

- Proceso: atención de solicitudes.
- Problema: tiempos altos de respuesta.
- Solución IA: clasificación automática.
- Resultado esperado: reducción del tiempo de atención.

Módulo 2
Conclusiones

- La IA requiere procesos estructurados.
- El análisis es clave antes de automatizar.
- La trazabilidad fortalece gobernanza.
- La productividad depende de procesos inteligentes.

Módulo 2

Identificación y análisis de procesos organizacionales

