Humans PRO

Ente de acreditación internacional

BIENVENIDOS



Convertir la IA en resultados medibles y sostenibles.



Módulo 3

Arquitectura y comités corporativos



Enfoque tradicional del mapeo de procesos

- Diagramas BPMN/Visio, flujogramas y matrices RACI que describen cómo debería funcionar el proceso.
- Útiles para auditoría y capacitación, pero no ejecutan nada: son “fotografías” del proceso.

Definición

Limitación clave

Problemas típicos

Antipatrones frecuentes

Enfoque tradicional del mapeo de procesos

- Los mapas suelen terminar en un repositorio compartido; la operación real evoluciona y el documento queda desalineado.
- La mejora se vuelve manual (reuniones, actas, versiones), por lo tanto lenta y costosa.

Definición

Limitación clave

Problemas típicos

Antipatrones frecuentes

Enfoque tradicional del mapeo de procesos

- Lentitud en rediseños - Cada cambio exige talleres, aprobaciones y nuevos diagramas.
- Falta de actualización - Versiones en conflicto (“v3-final-FINAL2”).
- Poco impacto en la ejecución - El mapa no “habla” con los sistemas; nada se automatiza por sí solo.

Definición

Limitación clave

Problemas típicos

Antipatrones frecuentes

Enfoque tradicional del mapeo de procesos

- Proceso “museo”: bonito en el papel, irrelevante en la práctica.
- Conocimiento tribal: el proceso real vive en la cabeza de 2–3 personas clave.
- RPA huérfano: bots que automatizan pasos aislados sin gobernanza del proceso completo.

Definición

Limitación clave

Problemas típicos

Antipatrones frecuentes

Retos actuales de las organizaciones

Velocidad del cambio

- **Mercado**: productos y canales evolucionan en semanas
- **Regulación**: nuevas normas exigen trazabilidad y respuesta rápida.
- **Operación distribuida**: equipos híbridos y remotos aumentan la complejidad de coordinación.

Demandas de eficiencia y reducción de costos

- **CFO** pide **OPEX** más liviano
- y **SLA** más estrictos.
- Se requiere automatizar tareas repetitivas y reducir retrabajo sin perder control.

Integración con lo digital y datos en tiempo real

- Procesos deben orquestar varios sistemas (ERP/CRM/DMS/APIs) y reaccionar a eventos (webhooks).
- Necesidad de monitoreo en vivo (KPIs, alertas, colas) y auditoría centralizada.

¿Tenemos una oportunidad?

¿Tienen más de 3 versiones activas de un mismo proceso?

¿Los

¿Tenemos una oportunidad?

e 3
as

¿Los SLA se siguen en Excel o a posteriori?

¿Car
tard
p

¿Tenemos una oportunidad?

uen

¿Cambiar una regla tarda >2 semanas en llegar a producción?

¿H
u

¿Tenemos una oportunidad?

egla
nas
?

¿Hay bots/RPA sin un inventario o dueño claro?

¿A
ev
busc
c

¿Tenemos una oportunidad?

sin
o
?

¿Auditoría pide evidencias y se buscan en correos o carpetas compartidas?

De la teoría a la práctica con IA
Cambio de paradigma
OBSERVABILIDAD



GOVERNANCE



Gobernabilidad
Propósito y alcance

Asegurar que la automatización cumpla con

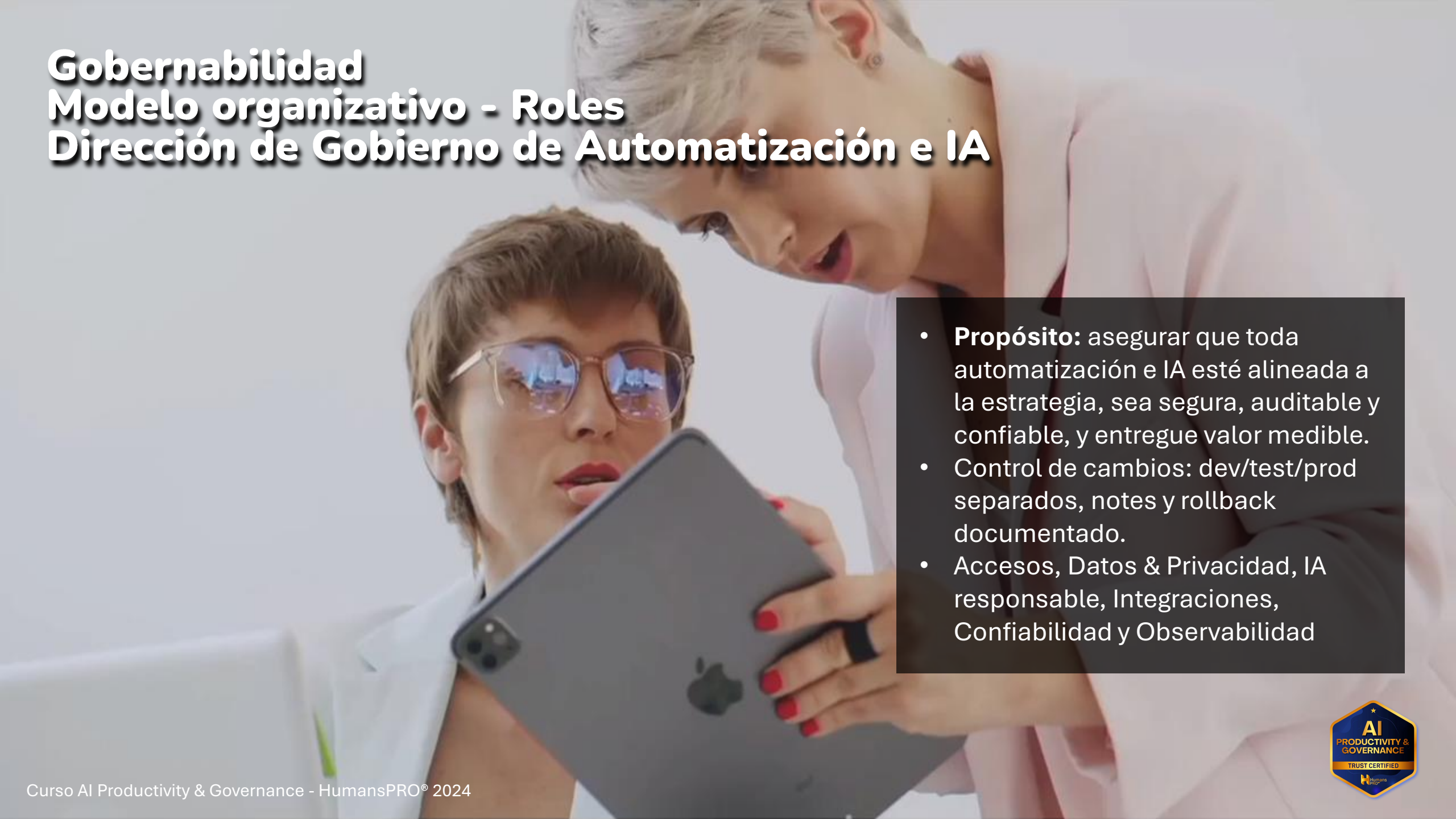
- Estar alineada a la estrategia y genere valor medible
- Se ejecute con controles, trazabilidad y cumplimiento
- Tenga roles y decisiones claras (accountability)
- Permita mejora continua sin perder seguridad

Gobernabilidad
Modelo organizativo - Roles
Comité de Gobierno de Automatización (CGA)



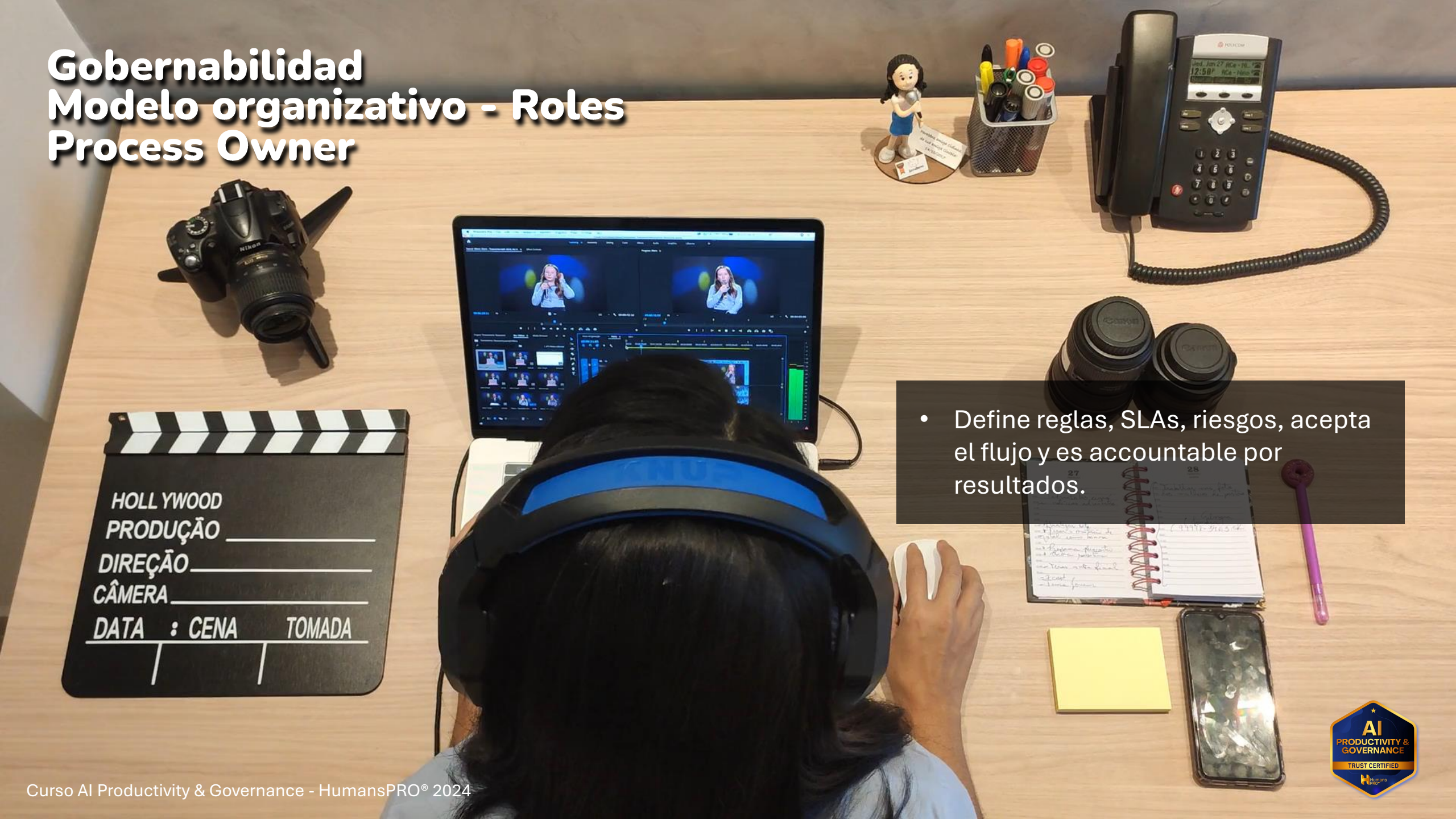
- Prioriza portafolio, aprueba políticas, evalúa beneficios
- Presidido por Dirección, con EPMO/PMO, TI, CISO/Seguridad, Data Protection Officer DPO/Privacidad, Finanzas, Áreas dueñas del proceso.

Gobernabilidad
Modelo organizativo - Roles
Dirección de Gobierno de Automatización e IA



- **Propósito:** asegurar que toda automatización e IA esté alineada a la estrategia, sea segura, auditable y confiable, y entregue valor medible.
- Control de cambios: dev/test/prod separados, notes y rollback documentado.
- Accesos, Datos & Privacidad, IA responsable, Integraciones, Confiabilidad y Observabilidad

Gobernabilidad
Modelo organizativo - Roles
Process Owner



- Define reglas, SLAs, riesgos, acepta el flujo y es accountable por resultados.

Gobernabilidad
Modelo organizativo - Roles
Data Owner



- Dueño de Datos (Data Owner): clasifica, autoriza usos y accesos.

Gobernabilidad
Modelo organizativo - Roles
Arquitecto/Plataforma (TI)



- Arquitecto/Plataforma (TI): integra, mantiene entornos, asegura confiabilidad.

Gobernabilidad
Modelo organizativo - Roles Seguridad/Privacidad (CISO/DPO)



- Seguridad/Privacidad (CISO/DPO): controla acceso, trazabilidad, roles y cumplimiento.

Gobernabilidad
Modelo organizativo - Roles
Flow Product Manager

- Product Manager del Flujo (opcional en flujos críticos): roadmap y valor.

Gobernabilidad
Ciclo de vida – End to End



Gobernabilidad
Artefactos y registros obligatorios

- Inventario de flujos
- Decisión LOG
- Data MAP
- Model Card / Prompt Card
- Plan de pruebas
- RunBook
- Evidencia de despliegue
- Métricas

Gobernabilidad
Métricas de gobierno (KPI/KRI)



- Eficacia
- Calidad del cambio
- Riesgo
- Cumplimiento
- Confiabilidad

Módulo 3

Arquitectura y comités corporativos

