

AI

AGENT MANAGER

PROFESSIONAL CERTIFICATION



AIAM™ VERSIÓN 052026

MÓDULO 1

El Nuevo Papel del Gerente

De supervisar personas a orquestar agentes

Cómo usar este material

Notas del Presentador

Cada diapositiva incluye notas detalladas: puntos clave, preguntas para el grupo y errores conceptuales a anticipar.

Tiempo Estimado

Cada actividad tiene una duración sugerida. El módulo completo toma 90–120 min con actividades incluidas.

Actividades y Discusión

Las diapositivas marcadas con "ACTIVIDAD" requieren participación activa. Siga las instrucciones de las notas.

Verificación de Conocimiento

Al final del módulo hay 3 preguntas de verificación. Úselas para confirmar comprensión antes de cerrar.

Agenda del Módulo 1

1	El contexto: la era de los agentes autónomos	15 min
2	Software tradicional vs. agente autónomo	10 min
3	Los 4 Niveles de Autonomía Agéntica	20 min
4	El papel del AI Agent Manager (AIAM™)	20 min
5	El framework HBR: 6 competencias esenciales	20 min
6	Verificación de conocimiento + cierre	10 min

Al finalizar este módulo, el participante podrá:

1

Explicar la diferencia cualitativa entre software convencional y agentes autónomos.

2

Clasificar un agente en los 4 Niveles de Autonomía Agéntica y justificar la clasificación.

3

Definir el papel estratégico del AI Agent Manager y distinguirlo del rol técnico.

4

Identificar el riesgo de "agent sprawl" y explicar cómo el AIAM™ lo previene.

5

Describir las 6 competencias del framework HBR y vincular cada una a su función.

6

Aplicar el perfil del AIAM™ para evaluar la idoneidad de distintos perfiles profesionales.

¿Por qué el rol AIAM™ existe hoy?

4.4x

crecimiento proyectado del
mercado de IA agéntica 2024–
2028

78%

de empresas Fortune 500 ya
tienen al menos un agente
autónomo en producción

0

de esas empresas tiene un rol
formalizado de AI Agent Manager
hoy

Software convencional vs. Agente autónomo

Software Convencional

- Ejecuta secuencias predefinidas
- Mismo input → mismo output siempre
- No aprende ni se adapta en operación
- Consecuencias predecibles y acotadas
- Mantenimiento técnico convencional

VS

Agente Autónomo

- ✦ Adapta su comportamiento al contexto
- ✦ Interpreta, decide, actúa en el mundo real
- ✦ Aprende de las interacciones (en modelos adaptativos)
- ✦ Consecuencias variables e irreversibles
- ✦ Requiere gobernanza estratégica continua

Los 4 Niveles de Autonomía Agéntica

El nivel determina el tipo de supervisión que el AIAM™ debe diseñar.

N1 Asistencia

Sugiere acciones. El humano decide y ejecuta todo.

Ej: Chatbot FAQ, autocompletado de formularios.

N2 Automatización

Ejecuta tareas predefinidas en secuencias fijas sin intervención humana en cada paso.

Ej: RPA, procesamiento de pedidos estándar.

N3 Augmentación

Adapta su comportamiento al contexto. Toma decisiones situacionales y puede modificar su plan de ejecución.

Ej: Agente de ventas, triaje clínico.

N4 Autonomía Plena

Opera de forma independiente en dominios complejos. Requiere condiciones estrictas de gobernanza.

Ej: Aprobación de créditos sin intervención humana.

ACTIVIDAD DEL ENTRENADOR • 10 MINUTOS

¿En qué nivel operan estos agentes?

Clasifique cada caso en Nivel 1, 2, 3 o 4 y justifique su respuesta.

Caso A

Un agente de e-commerce responde FAQs de envío y, si el cliente pregunta algo complejo, escala al equipo humano automáticamente.

Respuesta: N1-N2

Caso B

Un agente de RH evalúa candidatos, adapta las preguntas de entrevista según el CV, y genera un ranking de adecuación con recomendación.

Respuesta: N3

Caso C

Un agente bancario aprueba o rechaza solicitudes de microcrédito de hasta \$5.000 sin revisión humana, 24/7.

Respuesta: N4

¿Qué hace exactamente el AI Agent Manager?

"El AI Agent Manager es el profesional responsable de gobernar, diseñar y escalar los agentes autónomos que operan dentro de una organización — garantizando que entreguen valor estratégico con los controles adecuados."

DEFINE

El propósito, el alcance, las restricciones y los criterios de éxito de cada agente. Las decisiones estratégicas son del AIAM™ — la implementación técnica es del equipo de ingeniería.

GOBIERNA

Establece los controles, la supervisión activa y los protocolos de intervención. Monitorea el desempeño y actúa cuando un agente deriva de su comportamiento esperado.

ESCALA

Construye el caso de negocio, comunica el impacto a la dirección y gestiona la expansión del portafolio agéntico con criterios de madurez y riesgo.

El AIAM™ no es un rol técnico. Es un rol de gestión estratégica.

✗ NO necesita dominar

- ✗ Programar o desarrollar modelos de IA
- ✗ Conocer arquitecturas de LLMs o APIs
- ✗ Configurar parámetros técnicos del sistema
- ✗ Escribir prompts de sistema (lo define, no lo codifica)
- ✗ Gestionar infraestructura o bases de datos

✓ SÍ necesita dominar

- ✓ Pensamiento sistémico y visión de negocio
- ✓ Diseño de gobernanza y gestión de riesgos
- ✓ Comunicación estratégica con la dirección
- ✓ Liderazgo de equipos híbridos humano-agente
- ✓ Comprensión de los principios de IA agéntica

RIESGO ESTRATÉGICO

"Agent Sprawl": El riesgo que el AIAM™ existe para prevenir

Proliferación de agentes sin gobernanza unificada: cada área despliega sus propios agentes con criterios distintos, sin supervisión integrada ni responsabilidad centralizada.

- ⚠ Agentes duplicados con lógica contradictoria
- ⚠ Fallos silenciosos no detectados por nadie
- ⚠ Riesgos legales y de compliance invisibles
- ⚠ ROI fragmentado, difícil de medir y comunicar

Las 6 competencias del AI Agent Manager

1 Dirección Estratégica

Define el propósito y el nivel de autonomía adecuado para cada agente.

2 Diseño de Ejecución

Arquitectura cómo operan los agentes: flujos, handoffs, puntos de decisión.

3 Monitoreo de Desempeño

Supervisión activa con métricas multidimensionales y auditoría continua.

4 Integración Humano-Agente

Diseña la coordinación entre agentes y personas: cuándo, cómo y con qué información se transfieren los casos.

5 Gestión de Riesgos y Ética

Calibra los controles de seguridad, privacidad y gobernanza de forma proporcional al riesgo.

6 Comunicación Organizacional

Traduce el desempeño de los agentes a lenguaje estratégico para la dirección y construye la cultura de gobernanza agéntica.

¿Cuál de las 6 competencias falta más en su organización hoy?

Preguntas guía para la discusión:

1. ¿Por qué esa competencia específica está ausente?
2. ¿Quién en su organización intentaría ejercerla hoy, aunque no sea su responsabilidad formal?
3. ¿Qué consecuencias concretas ha tenido esa brecha en el último año?

🕒 Instrucción: Forme parejas o grupos de 3. Dé 4 minutos para discusión y luego recoja 2-3 respuestas en voz alta. Anote las competencias más mencionadas en la pizarra para que el grupo las vea.

3 preguntas rápidas — antes de cerrar el módulo

1

¿Cuál es la diferencia fundamental entre un agente de Nivel 2 y uno de Nivel 3?

→ El Nivel 2 ejecuta tareas en secuencias fijas. El Nivel 3 adapta su comportamiento al contexto y toma decisiones situacionales.

2

¿Qué es el "agent sprawl" y cuál es su principal consecuencia para la organización?

→ Proliferación de agentes sin gobernanza unificada. Consecuencia: criterios inconsistentes, riesgos ocultos, ROI no medible.

3

Un director de TI argumenta que el AIAM™ debería tener background técnico. ¿Cuál es el argumento central del programa para responder esto?

→ El AIAM™ es un rol de gestión estratégica, no técnico. Las competencias requeridas son de management, no de ingeniería.

Los 6 puntos que deben quedar claros

1

Los agentes autónomos son cualitativamente distintos al software convencional — requieren gobernanza estratégica, no solo mantenimiento técnico.

2

Los 4 Niveles de Autonomía definen el tipo de supervisión necesaria. El nivel real de un agente no siempre es obvio — evaluarlo es parte del rol del AIAM™.

3

El AIAM™ define el qué y el por qué. La ingeniería implementa el cómo. Esta distinción es el núcleo del rol.

4

El agent sprawl es el riesgo central cuando no existe coordinación central. El AIAM™ lo previene con gobernanza unificada del portafolio.

5

El framework HBR define 6 competencias. Cada módulo del programa desarrolla una o más de estas competencias con herramientas concretas.

6

El AIAM™ es un rol de gestión estratégica. El perfil ideal combina pensamiento sistémico, comprensión del negocio y capacidad de gobernanza.

Módulo 1 completado

***"El primer paso para gobernar
agentes es entender qué son y qué
no son."***

Próximo módulo → Diseño y Activación de Agentes: La Arte del Onboarding Agéntico

MÓDULO 2

Diseño y Activación de Agentes

El arte del onboarding agéntico

Cómo usar este material

Notas del Presentador

Cada diapositiva incluye notas detalladas: puntos clave, preguntas para el grupo y errores conceptuales a anticipar.

Tiempo Estimado

Cada actividad tiene una duración sugerida. El módulo completo toma 90–120 min con actividades incluidas.

Actividades y Discusión

Las diapositivas marcadas con "ACTIVIDAD" requieren participación activa. Siga las instrucciones de las notas.

Verificación de Conocimiento

Al final del módulo hay 3 preguntas de verificación. Úselas para confirmar comprensión antes de cerrar.

Agenda del Módulo 2

1	El brief del agente: el documento base	15 min
2	Las 5 fases del onboarding agéntico	20 min
3	Actividad: Diseña el onboarding	20 min
4	KPIs de activación y criterios de salida	15 min
5	Errores comunes y cómo prevenirlos	15 min
6	Verificación de conocimiento + cierre	10 min

Al finalizar este módulo, el participante podrá:

1

Construir un brief de agente con los elementos mínimos requeridos para su activación.

2

Aplicar las 5 fases del onboarding agéntico en un caso real o simulado.

3

Definir KPIs de activación y criterios de salida para validar que el agente está listo.

4

Identificar los 5 errores más comunes en la activación y las acciones preventivas.

5

Diseñar el flujo de handoff humano-agente con puntos de decisión explícitos.

6

Evaluar la idoneidad de un onboarding propuesto usando la lista de verificación AIAM™.

EL PROBLEMA

¿Por qué el 64% de los agentes falla en los primeros 90 días?

38%

no tiene un brief
documentado

51%

no define KPIs
antes de activar

73%

no establece
criterios de salida

El Brief del Agente

Documento vivo que guía todo el ciclo de vida del agente.

1. Propósito

Qué problema resuelve y qué resultado de negocio se espera.

2. Alcance

Tareas dentro y fuera del alcance. Dominios autorizados.

3. Nivel de Autonomía

N1–N4 según el framework AIAM™. Justificación documentada.

4. Handoffs

Cuándo y cómo se transfiere el caso a un humano.

5. KPIs de activación

Métricas que deben alcanzarse antes de ir a producción.

6. Dueño del agente

Persona responsable del monitoreo y la gobernanza continua.

Las 5 Fases del Onboarding Agéntico



Definición y Configuración

1 Definición

- Redactar el brief del agente completo
- Confirmar el nivel de autonomía (N1–N4)
- Mapear stakeholders y usuarios finales
- Definir alcance y restricciones explícitas
- Identificar riesgos regulatorios o de privacidad

2 Configuración

- Configurar integraciones y fuentes de datos
- Validar que el system prompt refleja el brief
- Definir límites de acceso y permisos mínimos
- Configurar umbrales de escalación al humano
- Documentar el entorno técnico del agente

Diseña el Onboarding de un Agente Real

INSTRUCCIONES

- 1 Elige un agente que exista (o podría existir) en tu organización.
- 2 Completa las 6 secciones del brief en 8 minutos.
- 3 Identifica en qué fase del onboarding se encuentra hoy.
- 4 Comparte con el grupo: ¿qué falta para pasar a la siguiente fase?

 20 min

KPIs de Activación: ¿Está el agente listo?

El agente pasa a producción solo cuando cumple TODOS los criterios de salida.

PRECISIÓN

Tasa de éxito en escenarios de prueba

≥ 92% en testing controlado

META

GOBERNANZA

Cumplimiento de restricciones de acceso

Cero violaciones registradas

META

ESCALACIÓN

Correcta identificación de handoff al humano

100% en escenarios críticos

META

NEGOCIO

Resultado de negocio alineado al brief

Validado por stakeholders

META

TIEMPO

Tiempo de respuesta dentro del SLA

< umbral definido en el brief

META

DUEÑO ASIGNADO

Responsable de monitoreo identificado

Firmado en el brief

META

5 Errores Que Debes Evitar

1

Activar sin brief documentado

El agente no tiene propósito claro — falla en semanas.

2

Saltarse las pruebas de escenarios borde

El agente responde mal ante entradas inesperadas en producción.

3

No definir handoffs al humano

El agente toma decisiones que debería escalar — genera riesgo legal.

4

Ausencia de dueño designado

Nadie monitorea. El agente se degrada silenciosamente.

5

Confundir piloto con producción

El piloto tiene restricciones. Producción requiere proceso formal de cierre.

El AIAM™ diseña la gobernanza, no la improvisa

La gobernanza agéntica no es un paso final — es un principio de diseño desde el día 1.

Principios de gobernanza agéntica

- Mínimo privilegio: el agente accede solo a lo necesario.
- Auditoría continua: cada acción del agente debe ser rastreable.
- Fail-safe: ante error, el agente escala — nunca actúa por defecto.
- Transparencia: los usuarios saben que interactúan con un agente.
- Reversibilidad: las acciones de N3-N4 deben poder deshacerse.

Artefactos de gobernanza requeridos

- Brief del agente (firmado por el dueño)
- Registro de pruebas y resultados de testing
- Acta de cierre de alta (antes de producción)
- Log de escalaciones y handoffs
- Plan de revisión periódica del agente

Reflexionemos juntos

1

¿Cuál de las 5 fases del onboarding sería más difícil de implementar en tu organización y por qué?

2

¿Quién debería ser el "dueño del agente" en tu empresa — un rol técnico o de negocio?

3

¿Qué pasaría si un agente supera los KPIs de activación pero falla en producción en la semana 1?

 12 min

3 preguntas antes de cerrar el módulo

1

¿Cuál es el propósito del brief del agente según el framework AIAM™?

Es el documento vivo que guía todo el ciclo de vida del agente: define propósito, alcance, nivel de autonomía, handoffs, KPIs y dueño responsable.

2

¿Qué debe ocurrir si un agente no cumple los KPIs de activación?

No pasa a producción. El AIAM™ documenta el gap, regresa a la Fase 3 (Pruebas) y establece un nuevo plan de activación.

3

¿Cuál es la diferencia entre KPIs de activación y KPIs de operación?

Los de activación miden si el agente está listo para producción (fase de pruebas). Los de operación miden su desempeño continuo en producción (Módulo 3).

Ideas Clave del Módulo 2

1 El onboarding bien documentado es la diferencia entre un agente que dura y uno que falla silenciosamente.

2 El brief del agente no es un documento técnico — es el contrato estratégico entre el negocio y el AIAM™.

3 Las 5 fases son lineales. Saltarse la Fase 3 (Pruebas) es el error más costoso y más común.

4 Sin dueño asignado, el agente no tiene gobernanza. Sin gobernanza, el riesgo crece sin control.

5 Los KPIs de activación son la firma del AIAM™ ante el negocio: "este agente está listo."

Módulo 2 completado

***"Activar un agente sin brief
es como contratar a alguien
sin decirle qué hace."***

Próximo módulo → Monitoreo y Optimización del Desempeño Agéntico

MÓDULO 3

Monitoreo y Optimización

Del desempeño agéntico

Cómo usar este material

Notas del Presentador

Cada diapositiva incluye notas detalladas: puntos clave, preguntas para el grupo y errores conceptuales a anticipar.

Tiempo Estimado

Cada actividad tiene una duración sugerida. El módulo completo toma 90–120 min con actividades incluidas.

Actividades y Discusión

Las diapositivas marcadas con "ACTIVIDAD" requieren participación activa. Siga las instrucciones de las notas.

Verificación de Conocimiento

Al final del módulo hay 3 preguntas de verificación. Úselas para confirmar comprensión antes de cerrar.

Agenda del Módulo 3

1	Las 4 dimensiones del monitoreo agéntico	15 min
2	El dashboard del AIAM™: qué medir y cómo leerlo	20 min
3	Actividad: Diagnostica la degradación	20 min
4	Ciclos de optimización y cuándo reconfigurar	15 min
5	Señales de alerta y protocolos de respuesta	15 min
6	Verificación de conocimiento + cierre	10 min

Al finalizar este módulo, el participante podrá:

1

Describir las 4 dimensiones del monitoreo agéntico y el propósito de cada una.

2

Construir un dashboard básico de monitoreo con KPIs de operación definidos.

3

Identificar señales de degradación en el comportamiento de un agente.

4

Aplicar el ciclo AIAM™ de optimización: medir, diagnosticar, ajustar y verificar.

5

Determinar cuándo un ajuste requiere reconfiguración técnica vs. rediseño del brief.

6

Diseñar un protocolo de respuesta ante alertas críticas de desempeño agéntico.

La degradación silenciosa del agente

El agente no falla de golpe. Se deteriora gradualmente, en silencio, hasta que el daño es visible.

Semana 1

Desempeño óptimo. KPIs en meta.

Mes 2

Leve degradación. Pasa desapercibida.

Mes 4

Errores frecuentes. Usuarios se quejan.

Mes 6

Crisis. El negocio exige respuestas.

Las 4 Dimensiones del Monitoreo Agéntico

1

Desempeño Funcional

Mide si el agente cumple su propósito: precisión, tasa de éxito, tiempo de respuesta y completitud de tareas.

KPI clave: Tasa de éxito de tareas $\geq$ umbral definido en el brief

2

Comportamiento de Escalación

Mide la calidad de los handoffs: falsos positivos (escala de más), falsos negativos (no escala cuando debe).

KPI clave: Tasa de escalación correcta $\geq$ 95%

3

Impacto en el Negocio

Conecta el desempeño del agente con los resultados de negocio: satisfacción del cliente, costos, tiempos de ciclo.

KPI clave: NPS / CSAT / reducción de costo por tarea

4

Cumplimiento y Gobernanza

Verifica que el agente opera dentro de los límites del brief: accesos, restricciones y trazabilidad de acciones.

KPI clave: Cero violaciones de restricciones en el período

El Dashboard del AIAM™

Un agente bien gestionado tiene un dashboard que cualquier stakeholder puede leer en 30 segundos.

Tasa de Éxito

94.2%

↑ vs. mes ant.

Tiempo Prom. Resp.

1.8s

✓ Dentro del SLA

Escalaciones Corr.

97.1%

↑ vs. mes ant.

CSAT Agente

4.3/5

→ Estable

Violaciones Brief

0

✓ Sin incidentes

Tareas Completadas

1,284

Últimos 30 días

Cómo detectar degradación antes del fallo

⚠ Señales de Alerta Temprana

- Aumento gradual en el tiempo de respuesta promedio.
- Incremento en la tasa de escalaciones sin patrón claro.
- Usuarios repiten preguntas que el agente ya debería manejar.
- Feedback negativo en CSAT sin causa técnica identificada.

🚨 Señales Críticas (Acción Inmediata)

- Tasa de éxito cae más de 10% vs. línea base de activación.
- El agente responde fuera del alcance definido en el brief.
- Violación de restricciones de acceso o de gobernanza.
- Escalaciones críticas (legal, seguridad) sin registro.

Diagnostica la Degradación

ESCENARIO

Un agente de onboarding de clientes tiene los siguientes datos del último mes: la tasa de éxito bajó de 93% a 81%, el tiempo de respuesta subió de 1.4s a 3.2s, las escalaciones aumentaron un 40%, y el CSAT cayó de 4.4 a 3.7. El equipo técnico dice que no hubo cambios en el sistema.

PREGUNTAS DE ANÁLISIS

- 1 ¿En cuál de las 4 dimensiones se manifiesta la degradación? ¿En todas? ¿Cuál es la más crítica?
- 2 ¿Es una señal de alerta temprana o una señal crítica? Justifica.
- 3 ¿Cuál sería el primer paso del AIAM™ frente a este escenario?

 **20 min**

El Ciclo AIAM™ de Optimización Agéntica



→ Ciclo continuo: repita mensualmente o ante cualquier señal de alerta

¿Reconfigurar o Rediseñar?

La decisión más estratégica del AIAM™ en el ciclo de optimización.

RECONFIGURAR

Cuándo aplicar:

- La causa raíz está en parámetros ajustables.
- El brief sigue siendo válido.
- El nivel de autonomía no necesita cambio.
- Cambios en umbrales o en el system prompt.

Ejemplos:

Actualizar el scope del agente · Ajustar umbral de escalación · Actualizar base de conocimiento

REDISEÑAR

Cuándo aplicar:

- El brief ya no refleja la realidad del negocio.
- El nivel de autonomía debe cambiar (N2→N3).
- El agente opera en un dominio diferente.
- Fallo sistémico que no se corrige con ajustes.

Ejemplos:

Revisión completa del brief · Nuevo proceso de onboarding (Fases 1–5) · Nuevo agente o arquitectura

¿Qué hace el AIAM™ cuando el agente falla?

NIVEL 1

Alerta de
desempeño
(amarillo)

- Documentar la señal en el registro del agente.
- Analizar tendencia: ¿es puntual o creciente?
- Notificar al dueño del agente para revisión.

NIVEL 2

Degradación
confirmada
(naranja)

- Iniciar ciclo de optimización (Medir → Diagnosticar).
- Reunión con equipo técnico para análisis de causa raíz.
- Definir plan de ajuste con fecha límite de resolución.

NIVEL 3

Incidente crítico
(rojo)

- Pausar el agente o limitar su alcance de inmediato.
- Escalar al sponsor ejecutivo y al equipo legal si aplica.
- Comunicar a stakeholders afectados y documentar el incidente.

Reflexionemos juntos

1

¿Con qué frecuencia revisarías el dashboard de monitoreo para un agente N3 en producción?

2

¿Quién debería recibir las alertas de Nivel 3 en tu organización — el área técnica, el negocio o ambos?

3

Si un agente lleva 3 meses de ciclos de optimización sin mejora, ¿qué decisión tomarías como AIAM™?

**12 min**

3 preguntas antes de cerrar el módulo

1

¿Cuáles son las 4 dimensiones del monitoreo agéntico según el framework AIAM™?

Desempeño Funcional, Comportamiento de Escalación, Impacto en el Negocio, y Cumplimiento y Gobernanza.

2

¿Cuándo debe el AIAM™ pausar un agente en producción?

Ante una señal crítica (Nivel 3): caída de más del 10% en tasa de éxito, violación del brief, respuesta fuera del alcance, o escalaciones críticas sin registro.

3

¿Cuál es la diferencia entre reconfigurar y rediseñar un agente?

Reconfigurar ajusta parámetros dentro del brief vigente. Rediseñar implica volver a las fases del onboarding porque el brief ya no es válido.

14

Ideas Clave del Módulo 3

1 La degradación agéntica es gradual e invisible. El monitoreo proactivo es la única defensa.

2 Monitorear 4 dimensiones: Funcional, Escalación, Negocio y Gobernanza. Las 4 son necesarias.

3 El ciclo AIAM™ (Medir → Diagnosticar → Ajustar → Verificar) debe ser mensual y continuo.

4 Pausar un agente a tiempo es una decisión responsable, no un fracaso.

5 Cuando 3 meses de ajustes no resuelven el problema, la respuesta es rediseñar, no seguir parcheando.

Módulo 3 completado

***"Lo que no se mide
no se puede gobernar."***

Próximo módulo → Gestión de Riesgos, Ética y Gobernanza Agéntica

MÓDULO 4

Gestión de Riesgos, Ética y Gobernanza

Agéntica

Cómo usar este material

Tono del módulo

Este módulo toca temas sensibles (sesgo, privacidad, responsabilidad). Mantenga un tono reflexivo, no alarmista. Invite a la autocritica constructiva.

Tiempo Estimado

Módulo completo: 90–120 min. La actividad de análisis de riesgo puede extenderse si el grupo está muy involucrado — es una buena señal.

Casos sensibles

Si el grupo menciona casos reales con consecuencias legales, rediríjalos a principios generales. No analice casos abiertos de compañías específicas.

Verificación de Conocimiento

Al final hay 3 preguntas de verificación. Este módulo tiene mayor densidad conceptual — dé tiempo extra si es necesario.

Agenda del Módulo 4

1	El mapa de riesgos agénticos: 5 categorías	15 min
2	Ética aplicada: sesgo, transparencia y daño	20 min
3	Actividad: Auditoría de riesgo de un agente	20 min
4	Marco de gobernanza: roles y responsabilidades	15 min
5	Regulación y cumplimiento: EU AI Act y más	15 min
6	Verificación de conocimiento + cierre	10 min

Al finalizar este módulo, el participante podrá:

1

Clasificar riesgos agénticos en las 5 categorías del mapa AIAM™ y priorizar por impacto.

2

Identificar dilemas éticos concretos: sesgo algorítmico, falta de transparencia y riesgo de daño.

3

Aplicar una auditoría de riesgo estructurada sobre un agente real o simulado.

4

Diseñar un marco de gobernanza con roles, responsabilidades y mecanismos de rendición de cuentas.

5

Relacionar los principios de gobernanza del AIAM™ con marcos regulatorios vigentes (EU AI Act).

6

Construir una política básica de uso responsable de agentes para una organización.

Cuando el agente hace lo correcto por las razones equivocadas.

ESCENARIO

Un agente de recursos humanos fue programado para filtrar CVs por "ajuste cultural". Después de 6 meses, el 91% de los seleccionados eran del mismo género y perfil socioeconómico. Nadie cambió las instrucciones del agente. El agente aprendió el patrón de las decisiones históricas de la empresa.

¿El agente hizo algo mal?

¿Quién es responsable?

¿Cómo se habría prevenido?

5 Categorías de Riesgo Agéntico

1

Riesgo de Daño

CRÍTICO

El agente toma decisiones que perjudican a personas: decisiones sesgadas, discriminación, recomendaciones dañinas.

2

Riesgo de Privacidad

ALTO

El agente accede, procesa o expone datos personales sin base legal, sin consentimiento o más allá de lo necesario.

3

Riesgo de Opacidad

ALTO

Las decisiones del agente no son explicables, auditables ni trazables. Imposible saber "por qué" decidió algo.

4

Riesgo Operacional

MEDIO

Errores de ejecución: loops infinitos, consumo excesivo de recursos, acciones fuera del alcance del brief.

5

Riesgo de Dependencia

MEDIO

La organización pierde la capacidad de operar sin el agente. Ausencia de plan de continuidad o failover humano.

3 Dimensiones Éticas del AIAM™

Sesgo Algorítmico

¿Qué es?

El agente refleja y amplifica sesgos presentes en los datos históricos o en el diseño.

Riesgo

Decisiones discriminatorias que afectan grupos vulnerables.

Acción AIAM™

Auditoría de equidad en los datos.
Monitoreo de distribución de resultados por segmento.

Falta de Transparencia

¿Qué es?

Los afectados por decisiones del agente no saben que hay un agente involucrado ni cómo decide.

Riesgo

Pérdida de confianza. Posible violación de regulaciones (GDPR, EU AI Act).

Acción AIAM™

Política de divulgación. Los usuarios deben saber que interactúan con un agente.

Potencial de Daño

¿Qué es?

El agente puede causar daño directo o indirecto: financiero, emocional, físico o reputacional.

Riesgo

Impacto sobre personas vulnerables, menores, pacientes o clientes en situación de crisis.

Acción AIAM™

Protocolos de escalación ante detección de vulnerabilidad. Restricciones de alcance en N3-N4.

Los 5 Principios de IA Responsable del AIAM™

No son aspiraciones — son criterios de diseño y evaluación del agente.

1

BENEFICENCIA

El agente debe generar valor positivo demostrable para las personas y la organización. Si no puede probarse el beneficio, no debe activarse.

2

NO MALEFICENCIA

El agente no debe causar daño, ni directo ni indirecto. Esto incluye daño emocional, financiero, discriminatorio o reputacional.

3

AUTONOMÍA

Los usuarios deben poder optar por no interactuar con el agente. Nadie debe ser obligado a recibir decisiones agénticas sin su conocimiento.

4

JUSTICIA

El agente debe tratar a todas las personas con equidad. Los resultados no deben variar sistemáticamente por género, raza, edad u otra característica protegida.

5

EXPLICABILIDAD

El AIAM™ debe poder explicar, en lenguaje no técnico, cómo el agente llegó a una decisión. No el modelo — el proceso de decisión.

Auditoría de Riesgo de un Agente

AGENTE A AUDITAR

Agente de evaluación de desempeño laboral: revisa el historial de un empleado y genera una puntuación automática que influye en decisiones de promoción y compensación. Opera en N3. El equipo de RRHH lo usa como única fuente para las evaluaciones anuales.

TAREAS DEL GRUPO

- 1 Identifica los riesgos presentes usando las 5 categorías del mapa. ¿Cuáles aplican? ¿En qué nivel?
- 2 Evalúa los 5 principios de IA responsable: ¿cuáles están en riesgo de incumplimiento?
- 3 Propón 3 controles concretos que el AIAM™ debería implementar antes de continuar operando el agente.

 **20 min**

Roles y Responsabilidades en la Gobernanza Agéntica

AI Agent Manager (AIAM™)

- Diseña y firma el brief del agente.
- Define y monitorea los KPIs de operación.
- Coordina auditorías de riesgo periódicas.
- Escala incidentes al nivel correcto.

Equipo Técnico

- Implementa controles técnicos del brief.
- Configura logs y registros de auditoría.
- Ejecuta ajustes técnicos tras diagnóstico.
- Informa al AIAM™ sobre cambios de infraestructura.

Sponsor Ejecutivo

- Aprueba el nivel de autonomía (N3-N4).
- Recibe alertas críticas (Nivel 3).
- Firma la política de uso responsable.
- Es responsable final ante reguladores.

Comité de Ética / Legal

- Revisa el brief en casos de alto riesgo.
- Valida cumplimiento regulatorio (GDPR, EU AI Act).
- Aprueba protocolos de daño y privacidad.
- Recibe informes de incidentes críticos.

El entorno regulatorio del AIAM™

Conocer la regulación no es opcional — es parte del perfil del AI Agent Manager.

EU AI Act (2024)

Clasifica los sistemas de IA por nivel de riesgo: Inaceptable, Alto, Limitado, Mínimo. Los agentes N3-N4 en sectores regulados suelen caer en "Alto Riesgo."

Req: Documentación técnica, supervisión humana, transparencia, registro en base de datos EU.

NIST AI RMF (EE.UU.)

Marco voluntario que define 4 funciones: Gobernar, Mapear, Medir y Gestionar los riesgos de IA.

Req: Adopción voluntaria pero cada vez más exigida en contratos con el gobierno federal de EE.UU.

GDPR (Europa)

Prohíbe decisiones automatizadas con efectos jurídicos sobre personas sin supervisión humana o consentimiento explícito.

Req: Base legal para procesamiento de datos. Derecho de explicación de decisiones automatizadas.

ISO/IEC 42001

Estándar internacional para sistemas de gestión de IA. Certificable. Define requisitos de gobernanza, riesgo y mejora continua.

Req: Auditoría externa. Política documentada de IA. Roles y responsabilidades definidos.

La Política de Uso Responsable de Agentes

Documento institucional que rige cómo la organización diseña, activa y gobierna sus agentes.

1

Alcance y aplicación

A qué agentes aplica la política y desde cuándo.
Criterios de inclusión.

2

Principios rectores

Los 5 principios de IA responsable como base no negociable.

3

Niveles de riesgo

Cómo se clasifican los agentes por riesgo y qué controles requiere cada nivel.

4

Roles y responsabilidades

Quién puede activar agentes, quién los supervisa, quién autoriza niveles N3-N4.

5

Protocolo de incidentes

Qué hacer cuando un agente genera daño, viola el brief o incumple regulaciones.

6

Revisión y actualización

Frecuencia de revisión (mínimo anual).
Responsable de mantener la política.

Reflexionemos juntos

1

¿Debería el AIAM™ poder bloquear la activación de un agente si considera que viola los principios éticos, aunque el negocio lo pida?

2

¿Cómo explicas a un empleado que un agente influyó en la decisión de no ascenderlo? ¿Qué información le darías?

3

Si tu organización opera en un sector de alto riesgo bajo el EU AI Act, ¿cuál sería tu primer paso como AIAM™ mañana?

**12 min**

3 preguntas antes de cerrar el módulo

1

¿Cuáles son las 5 categorías del mapa de riesgos agénticos?

Riesgo de Daño, Riesgo de Privacidad, Riesgo de Opacidad, Riesgo Operacional y Riesgo de Dependencia.

2

¿Qué es el sesgo algorítmico y cuál es la responsabilidad del AIAM™ frente a él?

Es cuando el agente amplifica patrones discriminatorios de los datos históricos. El AIAM™ debe implementar auditorías de equidad y monitorear la distribución de resultados por segmento.

3

¿Qué tipo de agentes quedan cubiertos por el "Alto Riesgo" del EU AI Act?

Sistemas que toman decisiones en sectores críticos: empleo, crédito, educación, justicia y servicios esenciales. Agentes N3-N4 en estos sectores deben cumplir requisitos estrictos de supervisión y documentación.

Ideas Clave del Módulo 4

1 Un agente puede ser técnicamente correcto y éticamente dañino. La responsabilidad siempre recae en el AIAM™.

2 Los 5 principios (Beneficencia, No Maleficencia, Autonomía, Justicia, Explicabilidad) son criterios de diseño, no aspiraciones.

3 La auditoría de riesgo es una práctica periódica — no un evento único antes de la activación.

4 El AIAM™ coordina la gobernanza pero no actúa solo: necesita al sponsor, al equipo legal y al técnico.

5 Conocer el EU AI Act y el GDPR no es opcional para el AIAM™ — son el entorno regulatorio de su profesión.

Módulo 4 completado

***"El poder de un agente
es proporcional a la
responsabilidad de quien
lo gestiona."***

Próximo módulo → Comunicación y Liderazgo en la Era Agéntica

MÓDULO 5 - FINAL

Comunicación y Liderazgo

En la era agéntica

Cómo usar este material

Módulo integrador

Este módulo cierra el programa conectando todos los anteriores. Haga referencias explícitas a M1–M4 durante la sesión para consolidar el aprendizaje total.

Tiempo Estimado

Módulo completo: 90–120 min. La actividad de comunicación puede extenderse — es el momento más práctico del programa.

Actividad de cierre

Este módulo incluye la actividad de cierre del programa: el participante elabora su plan de acción como AIAM™ para los próximos 90 días.

Celebración del grupo

Reserve 5 min al final para el cierre formal. Es la última sesión del programa — merece un momento de reconocimiento.

Agenda del Módulo 5

1	El AIAM™ como agente de cambio organizacional	15 min
2	Comunicar la IA al negocio: frameworks y lenguaje	20 min
3	Actividad: Diseña tu pitch agéntico	20 min
4	Gestionar la resistencia y construir confianza	15 min
5	El AIAM™ como perfil profesional del futuro	10 min
6	Plan de acción 90 días + cierre del programa	15 min

Al finalizar este módulo, el participante podrá:

1

Explicar el valor estratégico de los agentes IA a audiencias ejecutivas usando lenguaje de negocio.

2

Aplicar el framework de comunicación agéntica para distintos tipos de stakeholders.

3

Construir un pitch agéntico que conecte el problema del negocio con la solución del agente.

4

Identificar y gestionar los 4 tipos de resistencia organizacional al cambio agéntico.

5

Posicionar el perfil AIAM™ dentro de la arquitectura organizacional de su empresa.

6

Elaborar un plan de acción concreto de 90 días para implementar lo aprendido en el programa.

El AIAM™ no administra tecnología lidera la transformación.

Traductor

Convierte el lenguaje técnico de los agentes en valor de negocio comprensible.

Arquitecto

Diseña cómo los agentes se integran en los flujos de trabajo humanos.

Guardián

Protege a la organización de riesgos éticos, operacionales y regulatorios.

Catalizador

Acelera la adopción responsable de IA generando confianza en todos los niveles.

Cómo hablar de agentes IA según la audiencia

El mismo agente, el mismo resultado — comunicado de 3 formas distintas.

CEO / Junta

Énfasis: Valor estratégico y ventaja competitiva

- Crecimiento y eficiencia operacional
- Reducción de costos cuantificable
- Posicionamiento frente a la competencia
- Riesgo de NO actuar

Evite: métricas técnicas, arquitectura, modelos.

Gerentes / Líderes de área

Énfasis: Impacto en su equipo y sus procesos

- Cuáles tareas se automatizan y cuáles no
- Rol del equipo humano junto al agente
- KPIs de su área que mejoran
- Protocolo de supervisión

Evite: lenguaje de "reemplazo." Use "colaboración."

Equipos / Usuarios finales

Énfasis: Cómo cambia su trabajo día a día

- Tareas que ya no harán (las tediosas)
- Tareas nuevas y de mayor valor
- Cómo interactuar con el agente
- Cómo reportar problemas

Evite: abstracciones. Sea específico y práctico.

El Pitch Agéntico: estructura en 5 partes

Para presentar un agente IA a cualquier audiencia ejecutiva en menos de 3 minutos.

1	El problema	<i>"Hoy, [proceso] tarda X horas / cuesta Y / tiene Z% de error. Es un problema porque..."</i>
2	La solución	<i>"Un agente en el nivel [N1-N4] puede [acción específica] reduciendo [métrica] en [%/tiempo]."</i>
3	La evidencia	<i>"En la fase de pruebas alcanzamos [KPI] con [metodología]. Los riesgos identificados son [lista]."</i>
4	La gobernanza	<i>"El agente será supervisado por [rol]. El AIAM™ responsable es [nombre]. Revisamos cada [período]."</i>
5	El siguiente paso	<i>"Propongo [acción concreta: piloto/aprobación/presupuesto] con un horizonte de [tiempo]."</i>

Diseña y Presenta tu Pitch Agéntico

INSTRUCCIONES

- 1 Elige un agente real o potencial de tu organización.
- 2 Aplica la estructura de 5 partes del pitch. Escríbelo en 8 minutos.
- 3 Elige una audiencia: CEO, gerente de área o equipo operativo.
- 4 Presenta tu pitch en 2 minutos al grupo. El grupo da feedback con 2 fortalezas y 1 mejora.

 *El pitch más corto y claro siempre gana. Si dura más de 3 minutos, hay algo de más.*

 **20 min**

Los 4 Tipos de Resistencia Agéntica

La resistencia no es el problema — es información. Cada tipo requiere una respuesta distinta.

Resistencia por miedo

"¿El agente me va a reemplazar?"

No niegues. Muestra cómo cambia el rol. Da ejemplos concretos de tareas que el agente toma y tareas de mayor valor que el humano asume.

Resistencia por desconfianza

"¿Cómo sé que el agente va a decidir bien?"

Muestra el brief, los KPIs de activación y el dashboard de monitoreo. La gobernanza visible construye confianza.

Resistencia por inercia

"Siempre lo hemos hecho así y funciona."

Cuantifica el costo de "funcionar así": tiempo perdido, errores evitables, oportunidades no capturadas. Hazlo concreto.

Resistencia estratégica

"Este no es el momento. Hay cosas más urgentes."

Conecta el agente con las prioridades estratégicas actuales de la organización. Muestra el riesgo competitivo de esperar.

El capital más importante del AIAM™

La confianza no se declara — se construye con evidencia consistente a lo largo del tiempo.

1

Transparencia proactiva

Comparte los resultados del dashboard con stakeholders antes de que te los pidan. Los buenos números y los malos. Las sorpresas negativas destruyen la confianza más que los malos resultados.

2

Victorias tempranas visibles

Diseña el primer piloto para ganar un quick win que el negocio pueda ver. Una mejora pequeña y medible en 30 días vale más que una transformación prometida para el año siguiente.

3

Gestión responsable de errores

Cuando un agente falla, comunícalo primero y con propuesta de solución. El AIAM™ que gestiona bien un incidente gana más confianza que el que nunca tiene incidentes.

4

Lenguaje de negocio consistente

Nunca hables de tecnología en una reunión ejecutiva. Habla siempre en tiempo, costo, riesgo y oportunidad. La credibilidad del AIAM™ se construye en el idioma de quien decide.

El AI Agent Manager en la arquitectura organizacional

Las 5 Competencias del AIAM™

M1	Fundamentos Agénticos
M2	Diseño y Activación
M3	Monitoreo y Optimización
M4	Riesgos y Gobernanza
M5	Liderazgo y Comunicación

¿Dónde encaja el AIAM™?

●	Reporte al CTO o COO
●	Parte del equipo de Operaciones
●	Centro de Excelencia de IA
●	Rol horizontal / transversal
●	Consultor interno o externo

El futuro que el AIAM™ está construyendo

2025–2026

Primeros AIAM™ formales

Las organizaciones comienzan a formalizar el rol. La certificación se convierte en diferenciador.

2029–2030

Orquestación multi-agente

El AIAM™ gestiona ecosistemas de múltiples agentes que se coordinan entre sí. La gobernanza se vuelve sistémica.

2027–2028

Equipos humano-agente

Los equipos de trabajo integran agentes como colaboradores formales con roles definidos y KPIs.

2030+

Organizaciones autónomas

Procesos completos operados por agentes con supervisión estratégica humana. El AIAM™ opera a nivel de política, no de tarea.

Tu Plan de Acción como AIAM™

Primeros 30 días

- Identifica 1 agente activo o potencial en tu organización.
- Realiza la auditoría básica de riesgo (M4).
- Redacta o revisa su brief (M2).

Días 31–60

- Construye el dashboard de monitoreo con las 4 dimensiones (M3).
- Presenta el pitch agéntico a un stakeholder clave (M5).
- Propón un ciclo de optimización si el agente está activo.

Días 61–90

- Documenta la política de uso responsable de tu área (M4).
- Forma a un colega en el framework AIAM™ básico.
- Mide el impacto de tus acciones y planifica el siguiente trimestre.

 10 min

3 preguntas antes de cerrar el módulo

1

¿Cuáles son los 4 roles del AIAM™ como agente de cambio organizacional?

Traductor (lenguaje técnico a negocio), Arquitecto (diseña la integración humano-agente), Guardián (gobernanza y ética) y Catalizador (acelera la adopción responsable).

2

¿Cuál es la estructura del pitch agéntico en 5 partes?

1) El problema (cuantificado), 2) La solución (con nivel de autonomía), 3) La evidencia (KPIs y riesgos), 4) La gobernanza (quién supervisa y cómo), 5) El siguiente paso concreto.

3

¿Cómo gestiona el AIAM™ la resistencia por miedo al reemplazo?

No la niega. Muestra concretamente qué tareas asume el agente y qué tareas de mayor valor asume el humano. La honestidad construye más confianza que las promesas.

El AIAM™ completo: 5 módulos, 1 perfil

M1**Fundamentos**

Los agentes existen. El AIAM™ los gobierna — no los programa.

M2**Activación**

Sin brief, sin onboarding. Sin onboarding, sin gobernanza.

M3**Monitoreo**

Lo que no se mide, se degrada. La degradación silenciosa es el mayor riesgo.

M4**Gobernanza**

Un agente puede ser técnicamente correcto y éticamente dañino. Tú eres responsable.

M5**Liderazgo**

La herramienta más poderosa del AIAM™ no es técnica — es la comunicación.

C I E R R E D E L P R O G R A M A A I A M TM

"La organización agéntica no necesita más ingenieros de IA — necesita líderes que sepan gobernarla."

Próximo paso → Examen de Certificación AIAMTM · Insignia Credly · Certificado Digital Certiprof®

COMPARTE Y VERIFICA TUS LOGROS DE APRENDIZAJE FÁCILMENTE

#AIAM #certiprof





¡Síguenos, ponte en contacto!



www.certiprof.com

CERTIPROF® is a registered trademark of Certiprof, LLC in the United States and/or other countries.