ESPECIAL

"Ai Robot"

DE Tecnología & Sentido Común

ESPECIAL
AGOSTO
2023

08 Evento Cierre de temporada y Premio Tecnología y Sentido Común 2023

14 Robots como Servicio - La evolución que permite un escalado real

18 Hiperempresas: Nuevo modelo operativo y de Servicio

22 BPM y Automatización. Juntos, pero no revueltos.

26 Síntomas para implementar soluciones de Gestión de Procesos Automatizadas (BPA)

30 Beneficios de RPA vs codificación tradicional

34 Capacidades del CoE de Automatización

38 Automatizando el sector de las apuestas

42 Robots contra ciberdelincuentes

46 Robots y automatización de los servicios sociales

50 Integrando Chat GPT y Robots

54 Trabajando con inteligencia artificial y robots

58 Lanzamiento del Service Management Institute SMI®

ESPECIAL

"Ai Robot"

DE Tecnología & Sentido Común

EQUIPO TYSC
Javier Peris - El Gobernauta
Manuel D. Serrat - Futuro y Seguridad
Maryna Danylyuk - Economía de la Salud
Miguel Angel Arroyo - Hack & News
Juan Carlos Muria - Diario de una Tortuga Ninja
Marlon Molina - Es Tendencia
Ricard Martínez - Ojo Al Dato
Catalina Valencia - Ecosistema Emprendedor
Marcos Navarro - Ai Robot
Víctor Almonacid - La Nueva Administracion
Tommi Lattu - Nordic Mindset
Jesús López Peláz - Consejo de Amigo
Renato Aquilino - Marcos y Normas
Pablo Molina - Ethics Today
Marta Martín - Mentes Divergentes
Lucio Molina - América Próxima
André Pitkowsky - Meu Brasil

PUBLICIDAD Y CONTRATACIÓN
Carmen Usagre
carmen.usagre@businessandcompany.com
Teléfono: +34 96 109 44 44

GABINETE JURÍDICO
Jesús López Peláz

ATENCIÓN AL LECTOR
soluciones@businessandcompany.com

EDITA
Business, Technology & Best Practices, S.L.

Av. San Onofre, 20
46930-Quart de Poblet (Valencia)
Teléfono: 96 109 44 44
Fax: 96 109 44 45
https://tecnologiaysentidocomun.com
soluciones@businessandcompany.com

Marcos Navarro Alcaraz

Consultor experto en Tecnologias de la información y ha sido ejecutivo de TI en varias compañias multinacionales. Ahora es experto en Outsourcing de TI, Robots y Autoamtizacion y es profesor universitario y en escuelas de negocio.

Twitter:
https://twitter.com/mnalcaraz

LinkedIn:
https://www.linkedin.com/in/mnalcaraz/

©2020 Business&Co.® - Todos los Derechos Reservados.

MasterGEIT®
Gobierno y Gestión de Información y Tecnología

TITULACIÓN
MasterGEIT®

CONTENIDO DEL MASTER

Módulo 01: Gestión del Tiempo
Curso de Doble Certificación TSG4® Yellow Belt + TSG4® Green Belt

Módulo 02: Gestión de Procesos de Negocio
Curso de Doble Certificación BPM Executive + ISO 19510 Leader

Módulo 03: Dirección y Gestión de Proyectos
Curso de Doble Certificación OpenPM² (PjM) Executive + ISO 21502 Leader

Módulo 04: Dirección y Gestión de Programas
Curso de Doble Certificación OpenPM² (PgM) Executive + ISO 21503 Leader

Módulo 05: Gestión de Servicios de Tecnología
Curso de Doble Certificación FitSM Executive + ISO 2000 Leader

Módulo 06: Gestión de Seguridad de la Información
Curso de Doble Certificación CSX Executive + ISO 27000 Leader

Módulo 07: Gestión de la Continuidad del Negocio
Curso de Doble Certificación CBCI Executive + ISO 22301 Leader

Módulo 08: Gobierno de Información y Tecnología
Curso de Doble Certificación COBIT 2019 Executive + ISO 38500 Leader

Módulo 09: Gobierno del Dato
Curso de Doble Certificación DAMA Executive + ISO 38505 Leader

Módulo 10: Gobierno Corporativo
Curso de Doble Certificación COSO Executive + ISO 37000 Leader

*Niveles de Certificación pertenecientes a los Esquemas de la Entidad de Certificación Business&Co.® y alineados con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos Generales para los Organismos que realizan Certificación de Personas. Más información: https://businessandcompany.com/certificacion-de-personas

MISIÓN

Nuestra misión consiste en instituir una nueva clase directiva capaz de liderar con éxito las oportunidades que nos brinda la era digital.

FORMACIÓN BUSINESS CLASS

- Formación experiencial y participativa en remoto y en directo para una mayor comodidad del alumno.
- Cursos de cuatro sesiones en formato tardes de martes y jueves o formato viernes tardes y sábados mañanas.
- Máximo doce alumnos por convocatoria para una mayor interacción y compartición de experiencias y anécdotas.
- Cursos de Doble Certificación convalidables por asignaturas del Master en Gobierno y Gestión de Información y Tecnología MasterGEIT®.

eGob

Escuela de Gobierno eGob®
admisiones@escueladegobierno.es
https://escueladegobierno.es

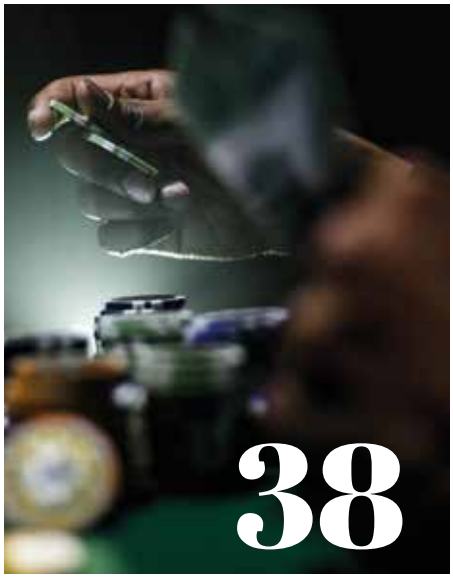
ESPECIAL
AGOSTO 2023

#TYSC
TECNOLOGIA Y SENTIDO COMÚN

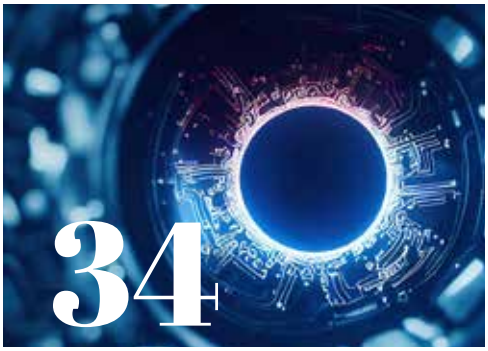
índice
DE CONTENIDOS

https://tecnologiaysentidocomun.com

Evento Cierre de temporada y Premio Tecnología y Sentido Común 2023



Automatizando el sector de las apuestas



Capacidades del CoE de Automatización

Robots y automatización de los servicios sociales

índice

Copyright 03

Índice de Contenidos 04

Evento Cierre de temporada y Premio Tecnología y Sentido Común 2023 08

Robots como Servicio - La evolución que permite un escalado real 14

Hiperempresas: Nuevo modelo operativo y de Servicio 18

BPM y Automatización. Juntos, pero no revueltos. 22

Síntomas para implementar soluciones de Gestión de Procesos Automatizadas (BPA) 26

Beneficios de RPA vs codificación tradicional 30

Capacidades del CoE de Automatización 34

Automatizando el sector de las apuestas 38

Robots contra ciberdelincuentes 42

Robots y automatización de los servicios sociales 46

Integrando Chat GPT y Robots 50

Trabajando con inteligencia artificial y robots 54

Lanzamiento del Service Management Institute SMI® 58

#TYSC

Premios recibidos

Premio 2016 a la Difusión de los Valores de la Gestión y Gobierno TI

El Foro de Profesionales de la Gestión del Servicio en España itSMF otorga a «Tecnología y Sentido Común» el Galardón 2016 a la Difusión de los Valores de la Gestión y Gobierno de Tecnologías de la Información.

Premio Medio de Comunicación 2018 de la Asociación Profesional Española de Privacidad

La Junta Directiva de la Asociación Profesional Española de Privacidad durante su VI Congreso Nacional de Privacidad APEP celebrado en Madrid otorga el Premio Medio de Comunicación 2018 a Tecnología y Sentido Común #TYSC

Tecnología y Sentido Común "Premio Sapiens" Medio de Comunicación 2022"

El Colegio Oficial de Ingeniería Informática de la Comunidad Valenciana entregó el Premio Sapiens Medio de Comunicación 2022 a nuestra Revista "Tecnología y Sentido Común #TYC". El Colegio Oficial de Ingeniería Informática de la Comunidad Valenciana COIICV alabó tanto la gran labor de difusión que viene realización Tecnología y Sentido Común desde hace siete temporadas como su capacidad de adaptación y resiliencia adaptándose a nuevos formatos con los que continuar en su labor de evangelización en Buenas Prácticas al conjunto de los profesionales a pesar de la alerta sanitaria con nuevos formatos que partiendo de un programa de Radio y Podcast han permitido seguir llevando su mensajes a través de la Revista Mensual, o el informativo televisivo "El Semanal" de Tecnología y Sentido Común.

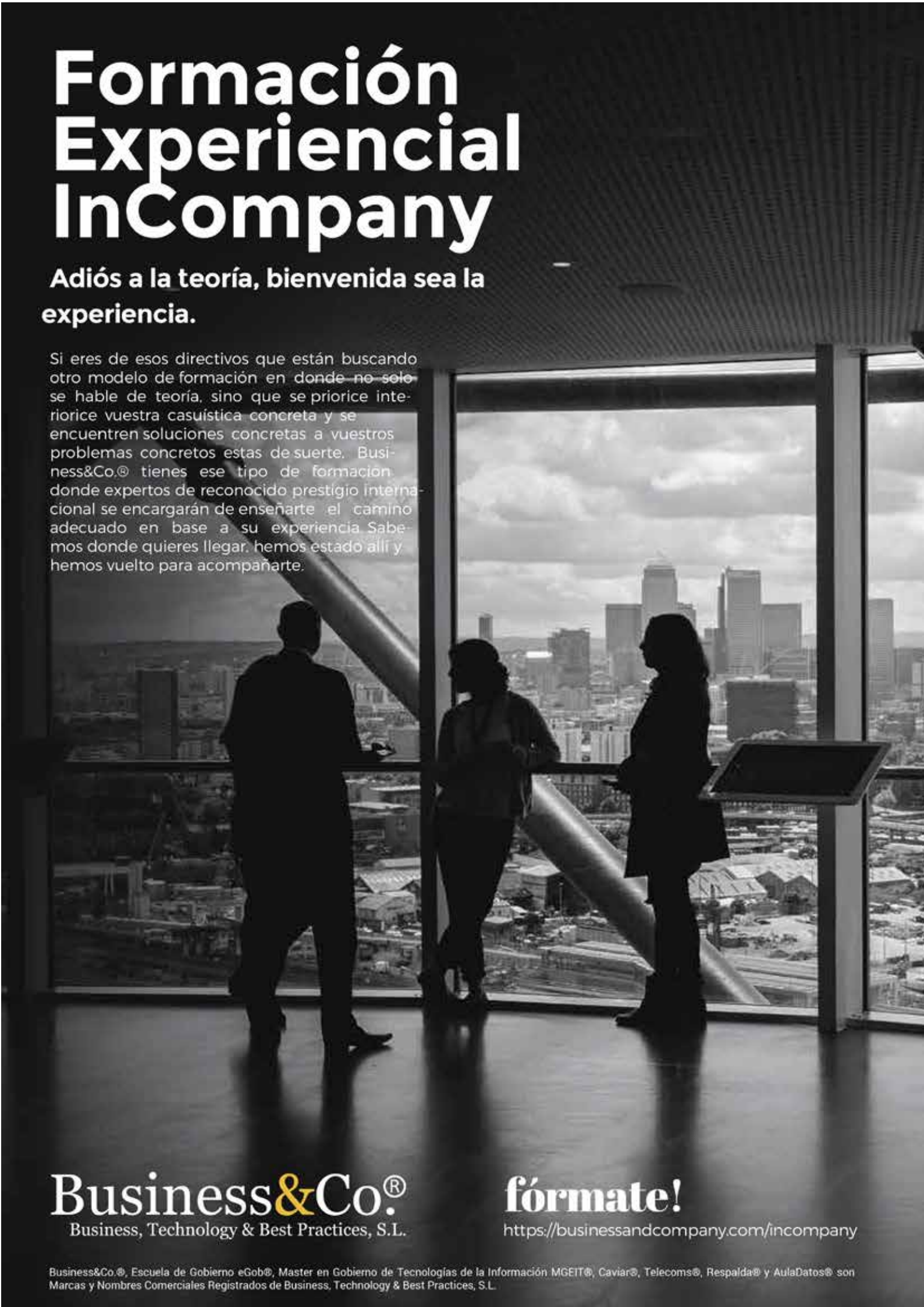
Premio 2022 ESET al Periodismo y Divulgación en Seguridad Informática

VI Premios ESET Periodismo y Divulgación: Tecnología y Sentido Común Premiada en la Categoría Blogs por el Articulo de Ricard Martínez "Seguridad en el Smartphone".
Los Premios ESET apuestan por la educación y la concienciación de la sociedad en materia de ciberseguridad, y los medios de comunicación son esenciales en este cometido.
Los periodistas y divulgadores son fundamentales para difundir el conocimiento necesario que permita a los usuarios disfrutar de la tecnología de una manera más segura.
Estos VI Premios ESET pretenden fomentar la divulgación de la ciberseguridad.

Formación Experiencial InCompany

Adiós a la teoría, bienvenida sea la experiencia.

Si eres de esos directivos que están buscando otro modelo de formación en donde no solo se hable de teoría, sino que se priorice interiorice vuestra casuística concreta y se encuentren soluciones concretas a vuestros problemas concretos estas de suerte. Business&Co.® tienes ese tipo de formación donde expertos de reconocido prestigio internacional se encargarán de enseñarte el camino adecuado en base a su experiencia. Sabemos donde quieres llegar, hemos estado allí y hemos vuelto para acompañarte.



Business&Co.®
Business, Technology & Best Practices, S.L.

fórmate!
https://businessandcompany.com/incompany

Business&Co.®, Escuela de Gobierno eGob®, Master en Gobierno de Tecnologías de la Información MGEIT®, Caviar®, Telecoms®, Respalda® y AulaDatos® son Marcas y Nombres Comerciales Registrados de Business, Technology & Best Practices, S.L.

Evento Cierre de temporada y Premio Tecnología y Sentido Común 2023

El miércoles 13 de julio se celebro en la sede de UNE Asociación Española de Normalizacion el evento de Clausura de la 2ª Temporada de Stakeholders.news la Revista Líder de la Alta Dirección y los Profesionales en Gobierno, Dirección y Gestión de Porfolios Programas y Proyectos donde se dieron cita importantes directivos tanto de la Administracion Publica como de empresas privadas.

El Acto fue presentado por Paloma Garcia Lopez, Directora de Normalización y Grupos de Interés de la Asociación Española de Normalización UNE y Javier Peris Chief Knowledge Officer CKO de Business&Co. y director de la revista Stakeholders.news quienes agradecieron al público la fantástica acogida a esta clausura.

Tras una presentación de UNE, su gran actividad de fomento, y difusión de la normalización y su la importante proyección internacional de la entidad a cargo de Paloma Garcia se dio paso a una ponencia magistral a cargo de Marc Berghmans Embajador del Centro de Excelencia PM² (CoEPM²) de la Comisión Europea sobre Gestion de Porfolios (Portfolio Management) y Gestión de Programas (Programme Management) con metodología PM2 de la Comisión Europea.

Recientemente el Centro de Excelencia PM² (CoEPM²) de la Comisión Europea amplio su alcance para desarrollar, mantener y promover metodologías adicionales que incluyen Gestión de Porfolios y Gestión de Programas.

Tras la ponencia de Marc Berghmans los miembros del equipo de Stakeholders.news presentes en el evento ofrecieron una Mesa Redonda moderada por Javier Peris donde explicaron el contenido más significativo de todos los artículos publicados durante esta temporada en cada una de sus respectivas secciones.

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA

Mesa Redonda "Tecnología y Sentido Común"
Manuel Serrat
Juan Carlos Mirra
Marcos Navarro
Miguel Angel Arroyo
Hack & News
Stakeholders

En primer lugar, Jose Luis Portela con la sección “Empleo y Futuro” hizo reflexionar al público sobre los importantes cambios de paradigma que van a producirse alrededor del empleo en las próximas décadas. Seguidamente Pedro Balsa, en la sección “Steering Committee” llevo a cabo importantes reflexiones sobre como valorar lo mejor poniendo como ejemplo el mundo del tenis profesional. Charo Fresneda desde su sección “El Lado Humano” puso como hace siempre a las personas en el centro poniendo el énfasis en una adecuada gestion de las emociones y la comunicación como factor determinante del logro de cualquier objetivo. Por su parte Juan Jesus Urbizu desde la sección “TecnoTransformación“ nos hizo ver que por encima de la tecnología están las personas que son las que deben poder usar y hacer valer esa tecnología y produzca los resultados adecuados que permitan obtener los beneficios esperados con los que alcanzar los objetivos estratégicos. Por su parte Juan Manuel Dominguez nos habló desde la sección “Organizaciones Resilientes” de importantes reflexiones relativas a la resiliencia.

Javier Peris moderador de la mesa agradeció a todo el equipo de la Revista, tanto a los presentes como a Angela Plaza, Carlos Pampliega, Ricardo Sastre y Luis Guardado quienes que no pudieron asistir al evento por compromisos profesionales.

Tras la Primera Mesa Redonda dedicada al equipo de la Revista Stakeholders.news se dio paso a una segunda Mesa Redonda donde participo el equipo de la Revista hermana “Tecnología y Sentido Común” la Revista Líder de habla hispana de la Alta Dirección y los Profesionales en Gestión de Proyectos, Gestión de Servicios, Gestión de Procesos, Gestión de Riesgos y por supuesto Gobierno de Tecnologías de la Información también moderada por Javier Peris Director de ambas publicaciones y en la que participaron cuatro miembros del equipo de la revista.
La Mesa comenzó con Manuel Serrat y la sección “Futuro y Seguridad” donde se puso el énfasis en la necesidad de una mayor concienciación de la debilidad tecnológica y la importancia de invertir esfuerzos y recursos ante la enorme amenaza que representa el crimen organizado. Juan Carlos Muria de la sección Diario de una Tortuga Ninja hablo de la importancia de unos adecuados procesos y formacion en el ámbito de la Gestion y el Gobierno de las Organizaciones y hablo de su ultimo articulo dedicado a la motivación, esa energía tremendamente poderosa. Marcos Navarro desde su sección “Ai Robot” dedicada a Robotic Process Automation RPA e Inteligencia artificial IA nos lanzo un mensaje claro de un presente en el que los humanos vamos a convivir con robots no necesariamente humanoides tanto en el ámbito profesional como en el personal a modo de asistentes para multitud de tareas. Por último, Miguel Angel Arroyo de la sección “Hack&News” puso el énfasis en la Ciberseguridad y en la Inteligencia de Amenazas y como la inteligencia artificial tambien puede ayudar de una manera considerable a reducir el impacto en las organizaciones respecto de la ciberdelincuencia.

Javier Peris hizo notar la gran densidad de conocimiento de la Revista Tecnología y Sentido Común con 16 colaboradores qe generan mensualmente un documento de más de cien páginas repletas de Tecnología pero sobre todo de sentido común convirtiendo esta publicación en la revista menos friqui de tecnología de las que existen hoy en el mercado y finalizo agradeciendo a Maryna Danylyuk de “Economía de la Salud”, Marlon Molina de “Es Tendencia, Ricard Martinez de ”Ojo Al Dato”, Catalina Valencia de “Ecosistema Emprendedor”, Victor Almonacid de “La Nueva Administracion, Tommi Lattu de “Nordic Mindset” Jesus Lopez Pelaz de “Consejo de Amigo”, Renato Aquilino de “Normas y Marcos”, Pablo Molina de “Ethics Today”, Marta Martín de “Mentes Divergentes” y Lucio Molina de “América Próxima” quienes con su trabajo y su absoluta generosa construyen mes a mes este impresionante documento que se puede disfrutar gratuitamente.

Siguiendo la agenda del evento, Javier Peris Director de ambas publicaciones invitó a participar a los nuevos fichajes de ambas revistas quienes explicaron ante la audiencia los contenidos que van a tratar dentro de cada una de sus respectivas secciones.

Los nuevos miembros del equipo que comenzarán a publicar en la próxima temporada que dará comienzo en setiembre son, por parte de Tecnologia y Sentido Común se incorporan Nacho Alamillo con la sección “Tecnoregulación en Prospectiva” quien nos traerá la actualidad reguladora tanto de España como de la Unión Europea en materia tecnológica con el foco en tecnologías disruptivas y basadas en cadena de bloques y entidad raíz de confianza. Y German Sanchis con la Sección “I’m IA” dedicada a la Inteligencia Artificial quien disculpó la asistencia al evento.

Por parte de la Revista Stakeholders.news se incorporan Jose Antonio Puentes, veterano Maestros y Director de Proyectos quien desde la sección “Tendiendo Puentes” se comprometió a compartir experiencias y consejos atesorados en su dilatada carrera profesional para que puedan

ser de utilidad al resto de profesionales y nuevas generaciones que se adentren en el maravilloso mundo del Cambio Organizacional. Luis Moran desde "Procesos y Personas" tambien ofreció todo su conocimiento alrededor de la Gestion de Procesos y Personas para ayudar al conjunto de la profesión desde su conocimiento y experiencia con el fin último de ayudar a crear mejores organizaciones. Para finalizar esta mesa redonda, Alejandro Aliaga desde "Radio Security" pondrá el acento mes a mes en desgranar nuevos vectores de amenazas que habitualmente pasan desapercibidos no por menos vulnerables y cuyos impactos en las organizaciones y en la vida de las personas pueden ser tremendamente significativos ¿Son los satélites vulnerables? nos anticipaba.
Llegado al punto álgido de la jornada se otorgaron los premios Tecnologia y Sentido Común 2023 y Stakeholders.news 2023" siendo entregados a UNE Asociación Española de Normalizacion y al Centro de Excelencia PM² (CoEPM²) de la Comisión Europea respectivamente.

Javier Peris, en nombre de todo el equipo de Tecnología y Sentido Común anunció como ganador del Premio "Tecnologia y Sentido Común 2023" a UNE Asociación Española de Normalizacion por su importante trabajo, su gran influencia y su elevada reputación mundial en el ámbito de la normalización, premio que fue recogido por Alfredo Berges, Presidente de UNE.

Alfredo Berges agradeció el Premio y elogio la labor de ambas publicaciones que se alienan con los objetivos de la asociación de crear un mundo mejor a través de la creación y difusión de Normas, Estándares, Metodologías y Bases de Conocimiento que permitan un futuro mejor. Alfredo Berges Presidente de UNE aseguró que "Es un reconocimiento que nos hace más ilusión si cabe al ser concedido por uno de nuestros miembros, Business&Co.®, Miembro Adherido Empresa de UNE, y que ha sido entregado por Javier Peris, quien preside el Comité de Gestión de servicios y Gobierno de la Tecnología de la Información y con el que tenemos una relación muy estrecha desde hace varios años".
Javier Peris, en nombre de todo el equipo de Stakeholders.news anuncio como ganador del premio "Stakeholders.news 2023" al Centro de Excelencia PM² (CoEPM²) de la Comisión Europea por haber ampliado su alcance para desarrollar, mantener y promover metodologías adicionales que incluyen Gestión de Porfolios y Gestión de Programas, premio que fue recogido por Marc Berghmans embajador de PM² de la Comisión Europea.

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA

Marc Berghmans agradeció el premio y elogio la labor de difusión que viene llevando a cabo la revista no solo en el ámbito de Proyectos sino en el de Programas y Porfolios e invitó a la toda la audiencia a descargarse de manera gratuita y usar la metodología PM² que ha sido sufragada por todos los ciudadanos de la Unión Europea y ahora hay que aprovecharse de ello y usarla. Javier Peris le agradeció enormemente el esfuerzo que ha llevado a cabo Marc Berghmans con su presencia en el evento por encontrase en este momento de vacaciones.

Para finalizar el evento Javier Peris presentó a Antonio Galvez, Maestro Cortador de Jamón Ibérico quien realizaría una demostración de corete en vivo y degustación de un Jamon ibérico con el que deleitar el paladar de todos los asistentes e invito a todos a volvernos a leer la próxima temporada.

El Networking entre los asistentes, grandes profesionales tanto de la administración pública como de la empresa privada se extendió por mas de una hora y en donde además de degustar el Jamón Ibérico recién cortado por las manos expertas de un Maestro Cortador se pudieron compartir anécdotas, consejos y reflexiones entre todos los invitados.

Hace mucho tiempo que hablas.

¿Pero hace cuánto no dialogas?

Somos una organización global de beneficio para la comunidad cuya misión es crear normas para contribuir a la construcción de un mundo más seguro, sostenible y competitivo.

Creamos espacios de colaboración neutrales e inspiradores en los que compartir conocimiento para desarrollar, a través del diálogo y el consenso, normas que sirvan a los intereses de toda la sociedad y que movilicen a los que apuestan decididamente por la excelencia empresarial y la conciencia social.

UNE Normalización Española

Progreso compartido

une.org

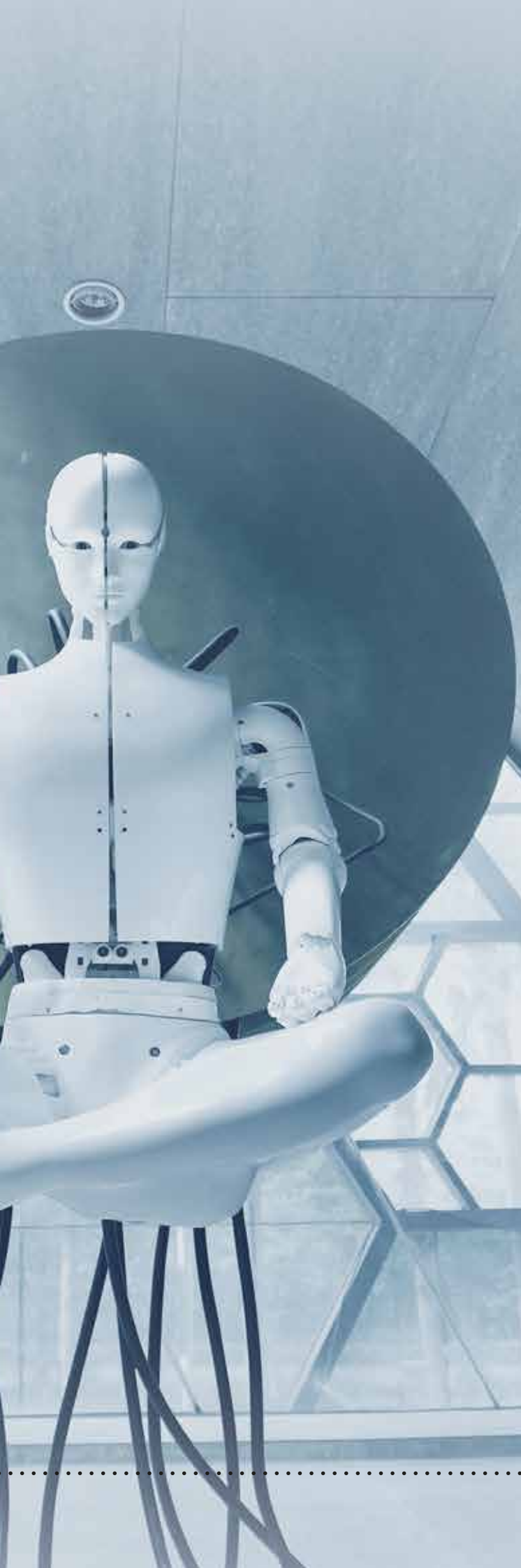
Robots como Servicio - La evolución que permite un escalado real

Muchas veces cuando se inicia una iniciativa de automatización se desconocen o se subestiman todas las actividades de coste que la componen. Otros de los tópicos que se consideran a la hora de hacer el caso de negocio es que los robots van a estar ocupados siempre, con una "cargabilidad" del 100%. Esto sería así si siempre tenemos una demanda más o menos fija y estable de manera diaria. Pero la realidad hace que el volumen de transacciones que tengan que procesar los robots varíe según la época del año, del mes, el día de la semana incluso según las horas del día. Esto provoca que existan valles en los que los robots disponen de capacidad libre y otros picos en los que no pueden hacer frente a la demanda, y el nivel de servicio se resiente. Es aquí donde los modelos Robots como Servicio (RaaS) de pago por uso vienen al rescate.

PRINCIPALES ACTIVIDADES DE COSTE DE LA AUTOMATIZACIÓN

A la hora de realizar el caso de negocio debemos considerar, al menos, los siguientes elementos de coste:

• Análisis las soluciones del mercado y definir cuál es la más adecuada y cuál es la arquitectura técnica y de servicios que se van a establecer.
• Construcción del Centro de Excelencia de Robots que consolida todo el conocimiento y experiencia necesario para lograr que la iniciativa de automatización sea un éxito.
• Análisis de procesos a automatizar, haciendo un cribado de los mismos y priorizando aquellos que cumplan determinadas características como pueden ser el retorno de la inversión.
• Licencias del software de automatización y sus renovaciones periódicas, generalmente en una modalidad de suscripción anual.
• Infraestructura de comunicaciones, bases de datos, servidores y equipos en los que hay que los robots ejecutan las transacciones. A estas infraestructuras hay que añadir las licencias de sistema operativo, y de las aplicaciones que dan soporte a los procesos que vamos a automatizar.
• La propia automatización de los procesos, que va a requerir una metodología de desarrollo especifica y disponer de los perfiles técnicos y de gestión adecuados, e integrados en el Centro de Excelencia de Automatización.
• Operación, Soporte y Mantenimiento posterior de los robots y de los procesos automatizados que se ven condicionados por el funcionamiento de las aplicaciones los que dan soporte, así como las variaciones en la demanda, incluso los cambios en los procesos o aplicaciones.



Todas estas actividades deben estar consideradas en la estrategia de automatización y proyectarlas a un futuro para ver que necesidades podemos tener conforme vamos escalando en el número de procesos automatizados.

VARIABILIDAD DE LA DEMANDA VS CAPACIDAD FIJA

En general los procesos suelen ser estables en los pasos que ejecutan y el tiempo que tardan en cada transacción. Sin embargo, lo que no se suele mantener estable es el número de transacciones que procesan. Podemos pensar en procesos que tiene un número de transacciones estable a lo largo del tiempo, pero la realidad hace que no sea así. Si pensamos en un proceso de conciliación de pedidos y movimientos entre almacenes, el número de transacciones va a estar condicionado por nuestra compras y ventas, y éstas van a estar condicionadas por la variabilidad de las mismas a lo largo del año, incluso según las horas del día. Probablemente las ventas que haga nuestro negocio por la noche poco tengan que ver con las que se realizan a lo largo de mañana, así podemos pasar de tener unas decenas en horario nocturno a decenas de miles en horario punta. Esta variabilidad hace que tanto nuestras infraestructuras con número de robots, ya sea en un modelo on-premise o en la nube, tenga que dimensionarse para los picos de demanda. Este dimensionamiento provoca que se produzcan valles en la capacidad de los robots. Estos valles, aunque los rellenemos con otros procesos, siembre van a existir, haciendo que tengamos una capacidad sobrante y no consumida. En definitiva perdida de dinero en la inversión.

En caso de que no estemos monitorizando de manera activa el volumen de transacciones y adecuemos nuestra capacidad para cumplir los niveles de servicio requeridos, tendremos un impacto en la satisfacción del usuario o en el equipo responsable de los procesos.

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA

NECESIDADES DE MEJORA

Los fabricantes ofrecen sus productos en modalidad de suscripción anual/plurianual de manera que el dimensionamiento para los picos transaccionales hace que el coste sea elevado, y la “cargabilidad” de los robots baja, llegando en ocasiones al 25% de media.

Estas restricciones en cuanto a los modelos de licenciamiento se agravan ya que las soluciones técnicas en el mercado no son capaces de asociar niveles de servicio a los procesos.

Esto significa que no podemos gestionar nuestro parque de robots y de procesos orientados a cumplir las necesidades del negocio y que se produzcan críticas del tipo: "Nuestros costes siempre son mas más altos que los reflejados en el caso de negocio"; "Necesitamos ajustar la programación de los robots para optimizar la inversión en licencias”; “La operación de los robots no está automatizada. Esto nos impide operar los robots las 24 horas del día, los 7 días de la semana"; "La empresa no confía en los robots. No hay nivel de servicio”; “Nos cuesta gestionar 10 robots.

¿Cómo vamos a gestionar el 100?!??".

Estas oportunidades de mejora han sido recogidas por algunos proveedores de servicio que han creado servicios de robots de alto valor añadido en modalidad de pago por uso.

MODELOS ROBOTS COMO SERVICIO AL RESCATE.

Los modelos de robot como servicio (RaaS), no son solo servicios en los que se ofrece un modelo de licenciamiento diferente, sino que detrás existe toda una arquitectura tecnológica completa cuyo objetivo es poder cumplir el nivel de servicio asociado a los procesos, rompiendo las restricciones de la infraestructura y de los modelos de licenciamiento.
Esta arquitectura permite escalar automáticamente en infraestructura, robots según lo requiere el nivel de servicio y en función del número de transacciones que tiene un proceso. Además, proporcionan unos servicios de operación y soporte que ante las excepciones de los procesos o problemas de operación permiten su resolución rápida e informando directamente al cliente mediante herramientas de ticketing e integrando los procesos de ITSM.
En definitiva, nos proporcionan un servicio 24/7 en los que con una capacidad flexible se adaptan a las necesidades de nivel de servicio de cada uno de los procesos, y en los que no tenemos que realizar ninguna inversión sino en una modalidad de pago por uso. Y no solo eso, sino que nos proporcionan un centro de operación de robots que gestiona y resuelve todas las incidencias relacionadas con la infraestructura y operación de procesos y, además nos proporcionan notificaciones online y cuadros de mando con un visón completa y online de los indicadores de negocio asociados a cada uno de los procesos.
En definitiva, un aporte de valor que complementa a las soluciones de automatización, y sin inversión inicial.

MasterPPM®

Gobierno, Dirección, Gestión y Ejecución de Porfolios, Programas y Proyectos

TITULACIÓN
MasterPPM®

CONTENIDO DEL MÁSTER

Módulo 01: Gestión del Tiempo
Curso de Doble Certificación TSG4® Yellow Belt + TSG4® Green Belt

Módulo 02: Gestión de Procesos de Negocio
Curso de Doble Certificación BPM Executive + ISO 19510 Leader

Módulo 03: Dirección y Gestión de Proyectos
Curso de Doble Certificación OpenPM² (PjM) Executive + ISO 21502 Leader

Módulo 04: Dirección y Gestión de Programas
Curso de Doble Certificación OpenPM² (PgM) Executive + ISO 21503 Leader

Módulo 05: Gestión de Servicios de Tecnología
Curso de Doble Certificación FitSM Executive + ISO 20000 Leader

Módulo 06: Gestión de Proyectos Ágiles
Curso de Doble Certificación OpenPM² (Ágil) Executive + KANBAN Leader

Módulo 07: Dirección y Gestión del Porfolio
Curso de Doble Certificación OpenPM² (PfM) Executive + ISO 21504 Leader

Módulo 08: Gobierno de Proyectos, Programas y Porfolios
Curso de Doble Certificación P3MGO® Executive + ISO 21505 Leader

Módulo 09: Gobierno de la Externalización
Curso de Doble Certificación SGF Executive + ISO 37500 Leader

Módulo 10: Gobierno Corporativo
Curso de Doble Certificación COSO Executive + ISO 37000 Leader

*Niveles de Certificación pertenecientes a los Esquemas de la Entidad de Certificacion Business&Co.® y alineados con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos Generales para los Organismos que realizan Certificación de Personas. Más información: https://businessandcompany.com/certificacion-de-personas

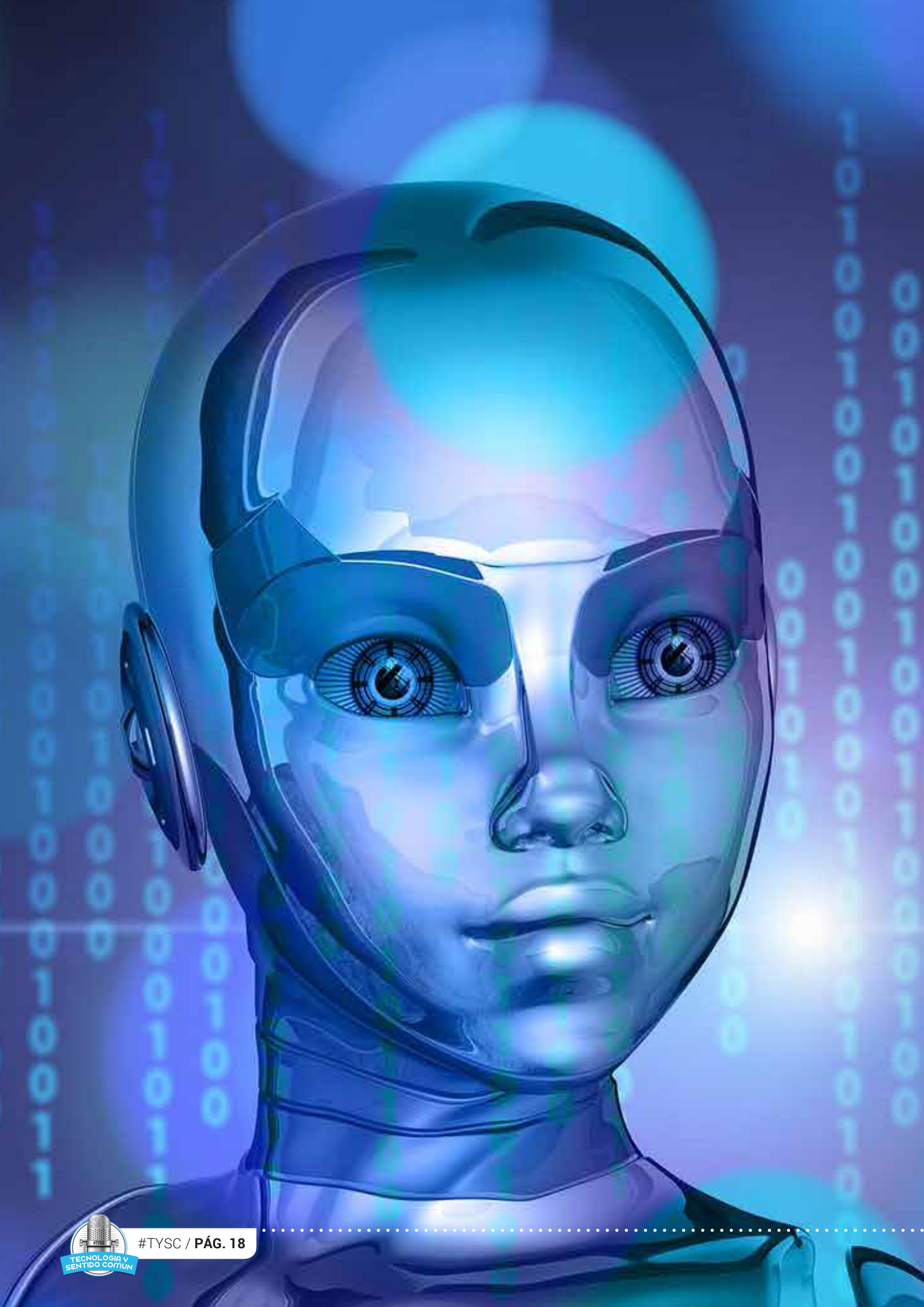
MISIÓN

Nuestra misión consiste en instituir una nueva clase directiva capaz de liderar con éxito las oportunidades que nos brinda la era digital.

FORMACIÓN BUSINESS CLASS

- Formación experiencial y participativa en remoto y en directo para una mayor comodidad del alumno.
- Cursos de cuatro sesiones en formato tardes de martes y jueves o formato viernes tardes y sábados mañanas.
- Máximo doce alumnos por convocatoria para una mayor interacción y compartición de experiencias y anécdotas.
- Cursos de Doble Certificación convalidable por asignatura del Master en Gobierno, Dirección, Gestión y Ejecución de Porfolios, Programas y Proyectos MasterPPM®.

Escuela de Gobierno eGob®
admisiones@escueladegobierno.es
https://escueladegobierno.es



Hiperempresas: Nuevo modelo operativo y de Servicio

Mucho se habla de Hiperautomatización, pero ¿por qué no podemos extender ese concepto "hiper" al resto de los departamentos, direcciones, y al final, a toda la empresa. Vamos a desgranar lo que realmente significa este concepto, que elementos combina y como podríamos extenderlo a toda la empresa.

ELEMENTOS CLAVE DE LA HIPERAUTOMATIZACIÓN

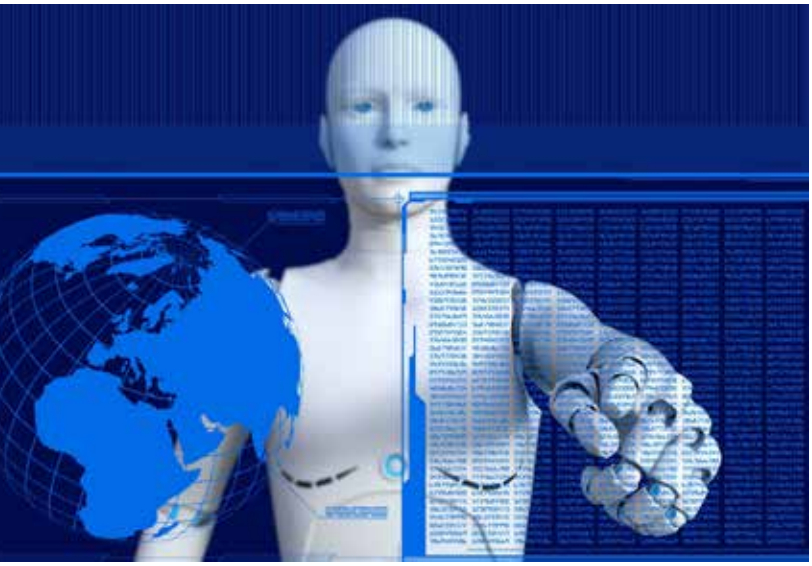
Hiperautomatización, vocablo creado por Gartner, es conjunto integrado de tecnologías que además, con la metodología adecuada, permiten automatizar mas procesos de una manera más rápida. En definitiva escalar para que la automatización sea cada vez más una parte importante en la empresa.
La hiperautomatización es la automatización a mayor velocidad e integrando varias tecnologías con diferentes capacidades. La primera, y originaria es RPA (Robotic Process Automation) que sirve como columna vertebral para integrar otras tecnologías.

La segunda es la aplicación de Inteligencia artificial en diferentes "sabores", desde emplear servicios de reconocimiento de voz e imágenes, procesamiento del lenguaje natural, traducciones, etc al empleo de aprendizaje automático.
Otra tecnología es la gestión y analítica de los datos, permitiendo, junto con la inteligencia artificial sacar conclusiones presentes o futuras de esos datos.
También puede complementarse con soluciones de minería de procesos (process mining) que nos van a permitir no solo conocer mejor e identificar los procesos a automatizar, sino disponer de mejor información sobre la operativa y rendimiento de los mismos en los entornos productivos.
Finalmente, la integración de todas estas tecnologías en un BPM nos permite disponer de una solución de automatización completa en la que se van asignando tareas tanto a robots como personas. De esta manera se logran crear equipos de trabajo combinado de persones y robots para lograr un objetivo común.

CAMBIO DEL MODELO DE OPERACIÓN

La introducción de todas estas tecnologías de manera combinada va a permitir incrementar la velocidad con la que se ejecutan los procesos de negocio, e incluso permite la creación de nuevos negocios fruto de esa automatización.
Sin embargo, no es suficiente mejorar únicamente algunos procesos concretos en algunos departamentos. La cadena no puede ser robusta si hay eslabones débiles en la misma. Por la el objetivo final debe ser extender los conceptos de agilidad, colaboración, eficiencia , precisión, información correcta y completa al resto de la empresa.

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA



La aplicación de estas tecnologías puede favorecer que se rompan los silos dentro de los departamentos, incluso entre lo diferentes departamentos de las empresas. La existencia de estos silos hace que se produzcan discontinuidades en los procesos, información inconexa, incluso objetivos no siempre alineados. Usando la hiper automatización como palanca se puede acelerar la caída de esas fronteras.

La clave reside en la combinación de las mejores capacidades de la tecnología y de las personas. Estos equipos combinados van a permitir que las personas aporten su mayor potencial en la toma de decisiones basadas en la información y los procesos realizado por la tecnología. No es un dilema entre persona o máquina, sino como integrar el trabajo de máquinas, software y personas para obtener las mejores capacidades de cada uno de ellos.

Las empresas del sector servicios deben empezar, si no lo han hecho ya, a reflexionar sobre que actividades va a realizar por personas, para aprovechar todo su potencial, y cuales por maquinas. El talento es escaso y si además no lo aprovechamos en todo su potencial y lo desaprovechamos en tareas repetitivas carentes de valor, éste se irá a otra empresa. Las nuevas generaciones, que son de las que se alimenta el mercado de trabajo, no están dispuestas a realizar trabajos sin aporte de valor porque saben que hay tecnología que puede hacerlo, por lo que si queremos atraer el talento las empresas tendrán, forzosamente, que cambiar sus modelos operativos.

Es algo que hace décadas se pudo ver en la industria del automóvil, y otras manufactureras, en las que sus cadenas de fabricación y montaje primero aparecieron las maquinas herramienta y posteriormente los robos. Si vemos una fábrica actual de coches, veremos una gran cantidad de robots realizando trabajos diferentes en cada parte de la cadena de manera coordinada con personas. Las empresas que no han automatizado han desaparecido o se han quedado como marca *premium*. Algo similar acabará ocurriendo en el sector servicios en los que las empresas deben integrar tecnología y personas en sus procesos productivos y de gestión.

La tecnología se ha convertido en la espina dorsal que sostiene a los negocios, y por tanto debemos aprovechar todo su potencial. Este potencial se puede aprovechar con un cambio cultural de manera que exista una orientación a resultados globales, y centrados en el cliente. La tecnología avanza más rápido que las empresas y los cambios que se producen ellas. Y ahí es donde está el reto. La empresa que implemente este cambio cultural y aproveche mejor y más rápido los avances será la que se coma la mayor parte del pastel. Y el pastel son los clientes y los ingresos que generan.

Los clientes saben lo que quieren y no están dispuestos a sufrir las ineficacias ni la lentitud o los errores cuando solicitan productos o servicios. Algunas empresas han visto aquí una oportunidad real del proporcionar servicios excelentes. Estas empresas son las que lograran una mayor cuota de mercado, ya que os clientes comparan y siempre van a seleccionar aquellas que mejor servicio proporcionen. Si además las empresas hiperautomatizadas disponen de mejor información de los clientes serán capaces de ofrecerles aquellos productos y servicios que necesitan. Y finalmente, con la hiperautomatización serán más eficientes y con menores costes lo que implicará poder tener precios mas competitivos.

En definitiva, la hiperempresa dispone de mejor información sobre los deseos de los clientes, procesos más agiles y costes más reducidos. Es la tormenta perfecta para que “se coma” el mercado y elimine de manera progresiva a la competencia.

Históricamente hemos visto que cuando una cultura tecnológicamente avanzada se enfrenta con otra que lo está mucho menos, no solo se produce un conflicto, sino que la que está tecnológicamente más avanzada aniquila a la otra. Es lo que está pasando con empresa como Amazon que rápidamente está aniquilando a la competencia. Solo aquellas empresas que son capaces de llevar a una excelencia similar sobreviven. Y, en general, la palanca es la tecnología.

MGEIT® MPPM®

eGob®

TSG4® Yellow Belt + Green Belt
Time Slot Governance
Gestión del Tiempo

COMIENZA POR
ORGANIZARTE

Si vas desbordado, te cuesta cumplir con las necesidades de negocio, no eres capaz de evidenciar el valor que aportas y no te da la vida para implantar Buenas Prácticas comienza por organizarte tú y organizar tu equipo con Time Slot Governance TSG4® Porque lo que no es Método es Improvisación

NIVELES DE CERTIFICACIÓN

TSG4® YELLOW BELT*
Forma y Certifica a Resposables y Miembros del Equipo en la Metodología de Gestión del Tiempo Time Slot Governance TSG4®

TSG4® ORANGE BELT*
Reconoce y Certifica a Miembros del Equipo que aplican la Metodología de Gestión del Tiempo Time Slot Governance TSG4®

TSG4® GREEN BELT*
Forma y Certifica a Responsables de los Equipos en la Metodología de Gestión del Tiempo Time Slot Governance TSG4®

TSG4® BROWN BELT*
Reconoce y Certifica a Responsables de Equipos que aplican la Metodología de Gestión del Tiempo Time Slot Governance TSG4®

TSG4® BLACK BELT*
Forma y Certifica a Implementadores de Buenas Prácticas con la Metodología de Gestión del Tiempo Time Slot Governance TSG4®

*Niveles de Certificación pertenecientes a los Esquemas de la Entidad de Certificacion Business&Co.® y alineados con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos Generales para los Organismos que realizan Certificación de Personas. Más información: https://businessandcompany.com/certificacion-de-personas

MISION

Nuestra misión consiste en instituir una nueva clase directiva capaz de liderar con éxito las oportunidades que nos brinda la era digital.

FORMACIÓN BUSINESS CLASS

- Formación experiencial y participativa en remoto y en directo para una mayor comodidad del alumno.
- Cursos de cuatro sesiones de 5 horas en formato tardes de martes y jueves o formato viernes tardes y sábados mañanas.
- Máximo doce alumnos por convocatoria para una mayor interacción y compartición de experiencias y anécdotas.
- Cursos de Doble Certificación convalidables por asignaturas de los Masters MasterGEIT® y/o MasterPPM®.

CONVOCATORIAS 2022/23

- **TSG4® Yellow Belt + Green Belt (Martes y Jueves Tardes)**
  TSG4® Yellow Belt 15 de Septiembre de 2022 (Miércoles)
  TSG4® Green Belt 4, 6, 8 y 12 de Junio de 2023 (Martes y Jueves)
- **TSG4® Yellow Belt + Green Belt (Viernes Tardes y Sabados Mañana)**
  TSG4® Yellow Belt 1 de Octubre de 2022 (Sábado)
  TSG4® Green Belt 7, 8, 14 y 15 de Julio de 2023 (Viernes y Sábados)

eGob®
Escuela de Gobierno eGob®
admisiones@escueladegobierno.es
https://escueladegobierno.es

BPM y Automatización. Juntos, pero no revueltos.

Las soluciones de BPM (Business Process Management) se emplean para la gestión de los procesos en las compañías. Sin embargo, no solo es una solución técnica, sino que al final supone una estrategia empresarial, trabajar por procesos. En esa estrategia las herramientas de automatización están complementando las capacidades de las herramientas de BPM y viceversa para ser más eficientes y poder combinar las mejores capacidades de la tecnología y de las personas.

Una empresa que gestiona por procesos rompe los silos empresariales y permite que las actividades y los datos fluyan. Trabajar por procesos de una manera eficaz implica disponer de soluciones que nos permitan modelar dichos procesos, asignar roles, definir indicadores para medir el desempeño, interactuar con los sistemas de la compañía y sobre todo que el conocimiento de la empresa resida en sus sistemas, no en la cabeza de las personas. Significa profesionalizar e industrializar la gestión y la operación de las empresas.

Muchas empresas han iniciado su camino hacia la automatización, algunas con una estrategia clara y bien definida y otras mediante acciones tácticas. La automatización implica identificar los procesos de negocio, analizar los flujos de trabajo de manera que se puedan optimizar y mejorar su eficiencia. En definitiva, implantar una solución de Business Process Management (BPM).

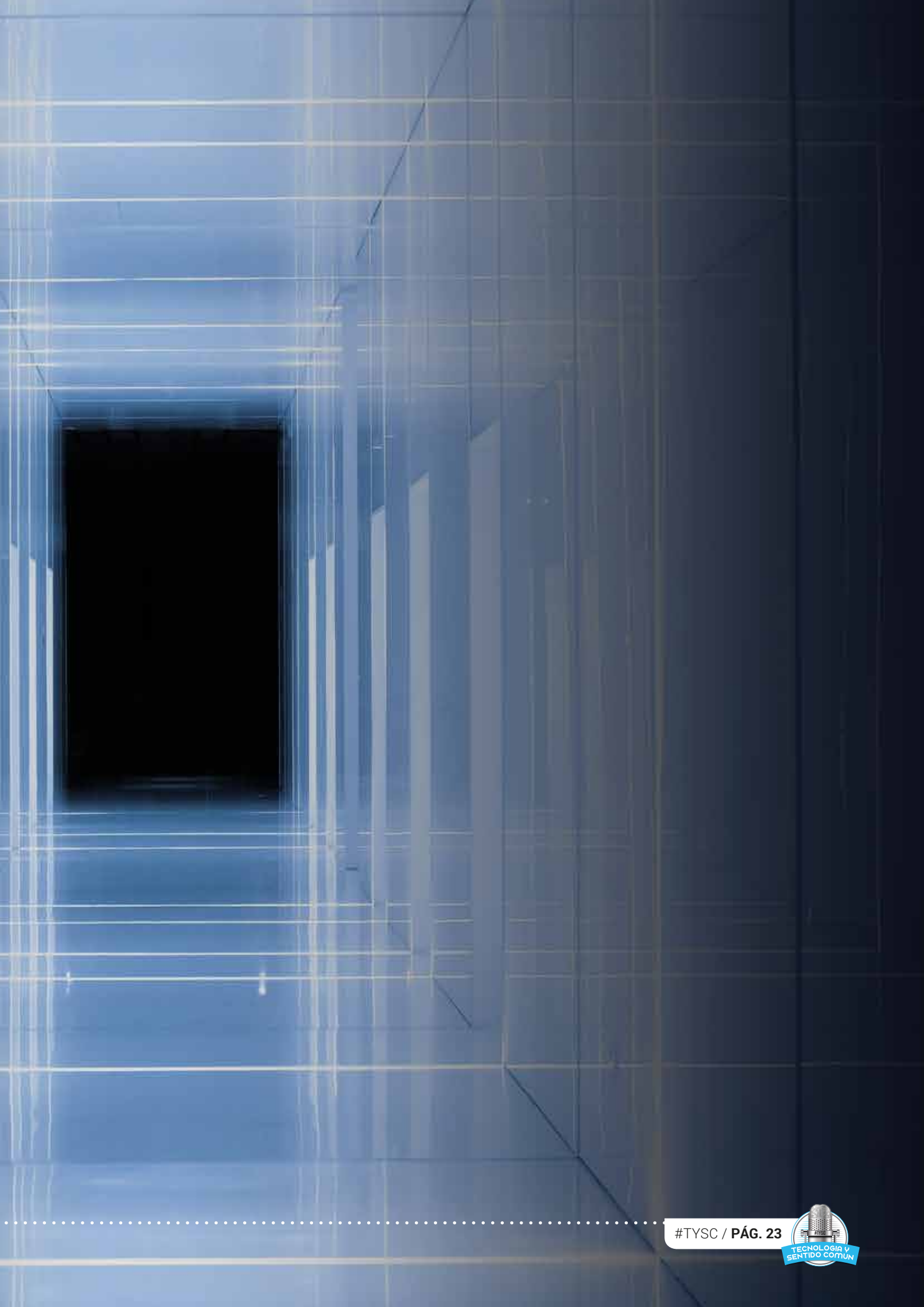
Hace 30 años las empresas comenzaron a informatizar sus procesos, tratando de estandarizar las tareas básicas. Esta tendencia evolucionó hacia una gestión por procesos (BPM). esta es una disciplina que permite a las empresas a optimizar los procesos para ser más eficientes, racionales y adaptables. Mediante una solución de BPM podemos gestionar los procesos, gestionar eventos, integrar diferentes aplicaciones, distribuir actividades entre diferentes equipos y poder calcular diferentes indicadores que nos permite medir el desempeño de los procesos. Sin embargo, existían muchas limitaciones en la integración de sistemas.

BPM no incluye la automatización, pero utiliza una variedad de métodos para identificar y modelar procesos, analizar cambios y optimizar los procesos de negocio de extremo a extremo. Las soluciones BPM no solo se utilizan para mejorar los flujos de trabajo, sino también para aumentar la eficiencia y la productividad de toda la organización.

La gestión de procesos mediante BPM es una estrategia general destinada a automatizar flujos de trabajo completos en toda la compañía.

La automatización de procesos mediante RPA (Robotic Business Automation) ha permitido la automatización de tareas al ser capaces de interactuar con gran número de aplicaciones ya sean Win32, aplicaciones web o mediante APIs a la vez que ha incorporado diferentes servicios de Inteligencia artificial como son el procesamiento de documentos, del lenguaje natura, etc

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA



Las tecnologías BPM y RPA son los mejores aliados para gestionar la automatización de procesos. A la unión de ambas se le denomina BPA (Business Process Automation).

Empleando BPA podemos optimizar la gestión de los flujos de trabajo y mejorar la eficiencia de las actividades manuales y automatizadas

BPM es una solución integral que automatiza los procesos de la empresa, mientras que RPA es una tecnología que complementa a BPM. BPM es un enfoque holístico que optimiza y automatiza los procesos de negocio, mientras que RPA permite la integración con las aplicaciones y, junto con BPM, de las personas. Creamos así equipos mixtos de personas y robots.

Los responsables de negocio pueden utilizar la automatización de la gestión de procesos para encontrar ineficiencias en los flujos de trabajo, encontrar formas de mejorarlos e implementar herramientas de monitorizar para obtener indicadores de rendimiento. En resumen, la automatización de procesos con BPA se puede utilizar para visualizar flujos de trabajo y considerar las medidas necesarias para implementarlos.

Los procesos y flujos de trabajo bien estructurados y repetibles son los mejores candidatos para la automatización. Esto le brinda una imagen clara de cómo se pueden automatizar los procesos dentro de una organización. Pero ¿por qué es necesario RPA para complementar BPM?

Para procesos de medianos a complejos, las herramientas BPM tradicionales suelen ser más avanzadas que las herramientas de RPA. La combinación con la automatización mediante robots permite ampliar el número de sistemas con los que interactúa, la incorporación de tecnologías de inteligencia artificial y de análisis de datos. Estas nuevas plataformas no solo se enfocan en BPM, sino que también ofrecen una gama de herramientas que cubren una amplia gama de casos de uso, eliminando parte de la complejidad del software BPM.

Desarrollar, crear, automatizar e integrar procesos de negocio con BPA permite a las empresas ahorrar tiempo y reducir costes al optimizar los procesos manuales diarios con herramientas trazables, eficientes y fáciles de usar. además, BPA aúna los beneficios de ambas tecnologías:

•**Aumenta la productividad de los empleados.** Al automatizar las tareas humanas repetitivas y que consumen mucho tiempo, los empleados ya no necesitan pasar la mayor parte de sus días realizándolas y pueden concentrarse en realizar tareas de mayor valor, como las que involucran creatividad o trabajar con clientes. Esto sirve para mejorar la moral de los empleados y la satisfacción laboral y, en última instancia, aumentar la productividad.

•**Gestión de excepciones con personas.** Cuando un robot encuentra un caso para el que no está programado, requiere la intervención humana a través de la gestión de casos o una ruta de excepción. BPA agiliza este proceso al definir claramente cómo se manejarán y controlarán las

excepciones. Esto mejora la eficiencia al garantizar que los procesos continúen avanzando.

•**Decisiones en Procesos de Aprobación gestionadas.** No todas las decisiones en un proceso de aprobación se pueden automatizar. BPA automatiza los procesos de aprobación al tiempo que garantiza el cumplimiento, creando un proceso de aprobación más eficiente y definido.

•**Integración de aplicaciones legacy.** Las empresas a menudo encuentran dificultades cuando se trata de integrar aplicaciones legacy. Al combinar BPM y RPA, las empresas pueden implementar de manera rentable y rápida una integración basada en RPA.

•**Elimina cuellos de botella.** Las empresas a veces tienen numerosas tareas requieren que las personas rellenen datos manualmente en múltiples sistemas. Esto genera cuellos de botella y, a menudo, la comisión de errores. RPA automatiza estos procesos manuales repetitivos, lo que permite a los empleados concentrarse en el trabajo más importante. Con RPA y BPM, los procesos se realizan de la misma manera cada vez, dejando un rastro de auditoría y permitiendo a las organizaciones mitigar el riesgo.

Podríamos decir que las soluciones de automatización se acercan a BPM y las soluciones de BPM se acercan a las de automatización. Incluso puede que finalmente acaben convergiendo, lo que es indudable es que, con su implantación estratégica, nos van a permitir tener empresas más eficientes, focalizadas en el resultado final, y por tanto en el cliente, a la vez que podemos integrar personas y robots en los procesos de gestión.
Así aprovechamos lo mejor de la tecnología y lo mejor de las personas.

La creación de un sistema que permite la gestión unificada de procesos y automatizar tareas y procesos en todas las áreas de la compañía permite alejarse de las acciones tácticas y capacidades limitadas para desarrollar estrategias de automatización orquestadas que facilitan la gestión entre empresas. procesos y proporcionan una mayor transparencia, conocimiento e innovación.

MGEIT® MPPM®

eGob®

BPM + ISO 19510
Business Process Management
Gestión de Procesos de Negocio

CERTIFÍCATE EN PROCESOS

Si quieres aportar valor al negocio comienza por Descubrir, Modelar, Implementar, Automatizar y Mejorar sus Procesos de Negocio con Busines Process Management BPM. Además la Gestión por Procesos es el origen del resto de Buenas Practicas relacionadas con Proyectos, Servicios, Productos o Riesgos pues todas ellas se basan exactamente en Procesos.

NIVELES DE CERTIFICACIÓN

Nivel de Certificación Board*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la materia, su entorno y ámbito de aplicación, sus roles y responsabilidades que les permita participar en las inicativas.

Nivel de Certificación Executive*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las Buenas Prácticas, Metodologías y Bases de Conocimiento aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Leader*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las normas y Estándares ISO aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Skilled*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la elaboracion de documentos, informes, planes, herramientas y/o artefactos que les permitan la aplicación práctica de los conocimientos.

*Niveles de Certificación pertenecientes a los Esquemas de la Entidad de Certificacion Business&Co.® y alineados con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos Generales para los Organismos que realizan Certificación de Personas. Más información: https://businessandcompany.com/certificacion-de-personas

MISION

Nuestra misión consiste en instituir una nueva clase directiva capaz de liderar con éxito las oportunidades que nos brinda la era digital.

FORMACIÓN BUSINESS CLASS

- Formación experiencial y participativa en remoto y en directo para una mayor comodidad del alumno.
- Cursos de cuatro sesiones en formato tardes de martes y jueves o formato viernes tardes y sábados mañanas.
- Máximo doce alumnos por convocatoria para una mayor interacción y compartición de experiencias y anécdotas.
- Cursos de Doble Certificación convalidables por asignaturas de los Masters MasterGEIT® y/o MasterPPM®.

CONVOCATORIAS 2022/23

- **SEPTIEMBRE 2022 (Formato Martes y Jueves Tardes)**
  Martes 20, jueves 22, martes 27 y jueves 29
- **OCTUBRE 2022 (Formato Viernes Tardes y Sábados Mañanas)**
  Viernes 21, sabado 22, viernes 28 y sábado 29
- **FEBRERO 2023 (Formato Viernes Tardes y Sábados Mañanas)**
  Viernes 3, sabado 4, viernes 10 y sábado 11

eGob®

Escuela de Gobierno eGob®
admisiones@escueladegobierno.es
https://escueladegobierno.es

Síntomas para implementar soluciones de Gestión de Procesos Automatizadas (BPA)

Todavía existe un gran número de empresas que no disponen de plataformas de gestión de procesos (BPM), y menos las que además las complementan con robots (RPA). Y no solo son compañías pequeñas, sino compañías grandes las que carecen de ellas, y, en gran medida, es porque no ven la necesidad de emplearlas. Hay un conjunto de casuísticas que cuando se producen son el síntoma de que una empresa necesita implantar soluciones de gestión de procesos automatizadas (BPA).

En muchas ocasiones los gestores de las empresas no consideran que sea necesario la implantación de determinadas tecnologías porque, bien no identifican los riesgos de seguir trabajando de la misma manera, o porque consideran que esos cambios no son necesarios para su negocio.
Existen un conjunto de síntomas que nos permiten identificar que es necesario en cambio en las herramientas de gestión de una empresa.

El primero de ellos es cuando se emplean hojas de cálculo para la gestión de procesos de negocio críticos. Es cierto que las hojas de cálculo son fáciles de usar, fáciles de implantar en todos los puestos de trabajo y generalmente tienen un coste reducido al estar incluidos en paquetes de software más amplios. Pero el gran problema de las hojas de cálculo es que una hoja de cálculo solo se puede compartir con un conjunto limitado de personas, con instrucciones muy claras de cómo usarlas y, a menudo, con un control de la seguridad limitado. En muchos casos estas hojas de cálculo contienen errores y no siempre son fáciles de mantener, sobre todo si tienen macros. Cuando se producen errores en ellas hay que tener mucho cuidado como se resuelven manteniendo la consistencia de los datos y, sobre todo, que los usuarios sepan cuál es la versión vigente. Todas estas problemáticas pueden hacer que se produzca un importante impacto en la toma de decisiones del negocio. No digo que no se puedan usar hojas de cálculo, pero no sustituyendo a aplicaciones de procesos críticos de negocio.

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA

Otro síntoma es el uso de papel físico en los procesos. Además de por razones ambientales, el papel físico implica disponer de él, es lento moverlo, complicado de compartir, procesarlo y almacenarlo. Procesar el papel requiere transformarlo en un elemento digital con información estructurada, generalmente se escanea esa información y se introducen los datos en los sistemas con una intervención manual. Sin embargo, no solo debemos pensar en automatizar el proceso de lectura de esos documentos tal y como se hace ahora, sino en pensar en nuevas maneras de trabajar con información estructurada desde el inicio. Esto es algo que los sistemas de BPM proporcionan y que se debe aprovechar.

Otro elemento identificativo es cuando los procesos de negocio y sus datos residen en diferentes sistemas y nos obligan a repetir la entrada de información de manera manual o a crear diferentes integraciones entre ellos, que en ocasiones no siempre son posibles.

Unido a este, otro síntoma es que no tenemos datos consistentes que nos den una visión global del estado de las transacciones, cuando se trabajan con silos de información que impiden una visión completa de un proceso, del área de negocio o de los clientes. Si a esto le unimos que múltiples sistemas pueden implicar múltiples maestros de datos la inconsistencia de información que se produce puede provocar serios problemas en los procesos, y no solo de eficiencia sino de que los procesos cumplan con el propósito para el cual fueron diseñados.

Si tenemos actividades dedicadas a consolidar información, generar informes de varios sistemas es una evidencia de que no tenemos información integrada en las diferentes etapas de los procesos.

Cuando no disponemos de los datos consistentes se carece también de una visión en tiempo real del negocio y por tanto debemos tomar decisiones cuando se construyen esos informes, cuya periodicidad puede que no sea la adecuada para tomar decisiones ágilmente.

No disponer de esta información consistente también nos impide tomar decisiones correctas, hacer previsiones basándose en datos, ya sea por medios tradicionales o empleando soluciones de inteligencia artificial.

El siguiente síntoma es cuando no se dispone de una plataforma colaborativa que consolide el trabajo de los equipos y que permita la trazabilidad y mejore la eficiencia de los procesos. La ausencia de estas plataformas no favorece la consolidación del trabajo, ni de la información contenida en los sistemas, ni de las comunicaciones por voz, email, chat, etc. Esto provoca trabajar en silos sin una buena eficiencia de los procesos transversales.

También debemos tener en cuenta cuando empleamos el correo electrónico, como repositorio de datos o como sistema para gestionar nuestras tareas es una clara evidencia de que se carecen de las plataformas necesarias para ser eficiente en la gestión de procesos..

Cuando se carece de la trazabilidad necesaria en los procesos será muy difícil pasar una auditoria sobre el cumplimiento de los compromisos normativos. Si trabajamos con sistemas sin integrar, datos distribuidos en diferentes sistemas y herramientas es realmente difícil tener un control de lo que estamos haciendo y mucho menos si estamos cumpliendo con la normativa, y sobre todo demostrarlo.

Las plataformas de BPA integran soluciones de BPM, RPA, *lowcode*, integración con otros sistemas. Nos proporcionan una gestión de procesos automatizada no solo consolidando la información en una plataforma independientemente de los sistemas implicados, sino orquesta todas las tareas a realizar por personas y robots, permiten la gestión estructurada de la información mediante la generación fácil y rápida de formularios (*lowcode*), integran entornos colaborativos y recopilan todos los pasos de los procesos de cara a extraer información de gestión orientada a la decisión o información que certifique el cumplimiento normativo.

En definitiva, si has identificado estos síntomas en tu empresa, quizás sea el momento de pensar en una plataforma de BPA.

MGEIT® MPPM®

eGob®

FitSM + ISO 20000
Service Management
Gestión de Servicios de Tecnología

CERTIFICATE EN SERVICIOS

Estamos en un mundo cada vez más "As-a-Service" donde todo se comercializa como servicio con la ayuda de las nuevas tecnologías, pero las tecnologías que soportan los servicios deben ser adecuadamente gestionadas para dotarlas de capacidad, continuidad, disponibilidad, seguridad y resiliencia. Si quieres prepararte para la Era Digital fórmate en Servicios.

NIVELES DE CERTIFICACIÓN

Nivel de Certificación Board*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la materia, su entorno y ámbito de aplicación, sus roles y responsabilidades que les permita participar en las inicativas.

Nivel de Certificación Executive*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las Buenas Prácticas, Metodologías y Bases de Conocimiento aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Leader*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las normas y Estándares ISO aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Skilled*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la elaboracion de documentos, informes, planes, herramientas y/o artefactos que les permitan la aplicación práctica de los conocimientos.

*Niveles de Certificación pertenecientes a los Esquemas de la Entidad de Certificacion Business&Co.® y alineados con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos Generales para los Organismos que realizan Certificación de Personas. Más información: https://businessandcompany.com/certificacion-de-personas

MISION

Nuestra misión consiste en instituir una nueva clase directiva capaz de liderar con éxito las oportunidades que nos brinda la era digital.

FORMACIÓN BUSINESS CLASS

- Formación experiencial y participativa en remoto y en directo para una mayor comodidad del alumno.
- Cursos de cuatro sesiones en formato tardes de martes y jueves o formato viernes tardes y sábados mañanas.
- Máximo doce alumnos por convocatoria para una mayor interacción y compartición de experiencias y anécdotas.
- Cursos de Doble Certificación convalidables por asignaturas de los Masters MasterGEIT® y/o MasterPPM®.

CONVOCATORIAS 2022/23

- **SEPTIEMBRE 2022 (Formato Martes y Jueves Tardes)**
  Martes 6, jueves 8, martes 13 y jueves 15
- **ENERO 2022 (Formato Martes y Jueves Tardes)**
  Martes 17, jueves 19, martes 24 y jueves 26

eGob®

Escuela de Gobierno eGob®
admisiones@escueladegobierno.es
https://escueladegobierno.es

charset="<?php bloginfo('charset'); ?>"
name="viewport" content="width=device-wid
<?php wp_title('|', true, 'right'); ?>
rel="profile" href="http://gmpg.org/xfn/
rel="pingback" href="<?php bloginfo('pi
<?php fruitful_get_favicon(); ?>
<?php wp_head(); ?>
</head>
<body <?php body_class(); ?>>

<?php
$theme_options = fruitful_get_
$logo_pos = $menu_pos = '';
if (isset($theme_options['logo_
$logo_pos = esc_attr(
if (isset($theme_options['
$menu_pos = esc_attr(
$logo_pos_class =
$menu_pos_class =

Beneficios de RPA vs codificación tradicional

Cuando un tecnología emerge en el mercado existe una tendencia a compararla con las existentes. Lo mismo ha ocurrido con el uso de RPA (Robotics Process Automation). Lo importante de disponer de una determinada tecnología es saber cuándo es mejor emplearla para obtener mejor sus beneficios. Vamos a profundizar en cuales son los beneficios de emplear tecnologías de RPA respecto a las herramientas tradicional basadas en codificación.

La tecnología de RPA, es ante todo, No/Low-code, es decir, no requiere de la escritura de líneas de código para automatizar un proceso. Simplemente emplea elementos ya diseñados que recopilan datos, realizan operaciones, conectan con aplicaciones estándares e incluso permiten hacer dichos conectores con otras de manera sencilla. En esto difiere radicalmente con las herramientas tradicionales de desarrollo basadas en codificación, como pueden ser *javascript, HTML, C#, C++, python, java, etc.*

Toda tecnología requiere una curva de aprendizaje y adquirir una cierta madurez para implementarla y sobre todo mantenerla. Así que, puede ocurrir que una vez una persona o área de tecnología se especializa en una tecnología, la abraza, la cuida, la desarrolla y la defiende ante una posible agresión de otras. Sin embargo, esta actitud "taliban" dista mucho de la que realmente se necesita. Un área de TI, así como un buen profesional, debe disponer del mayor numero de herramientas en su arsenal para hacer frente a los problemas que plantea el negocio, y seleccionar la más apropiada y eficiente para acometer dichas tareas.

Los que llevamos unos años en tecnología, sabemos que se puede hacer casi todo con tiempo y dinero. Las soluciones de RPA se han centrado en la automatización de procesos, no tanto en el desarrollo de aplicaciones. Y es cierto, que con las herramientas tradicionales de codificación también se puede automatizar procesos integrando diversas aplicaciones.

Así que veamos cuando interesa aplicar unas respecto a otras.

Las herramientas de desarrollo basadas en codificación han sido diseñadas para la construcción de aplicaciones, ya sean de escritorio, web o para smartphones. Sin embargo, las herramientas de RPA ha sido diseñadas para automatizar procesos e integrar aplicaciones, y en concreto para interactuar con la capa de presentación de éstas, aunque también, pueden interactuar con *APIs (Application Programming Interface)*. En las soluciones de RPA, sólo hay que construir las nuevas integraciones con las aplicaciones, y solo las que no existan ya desarrolladas, ya que en general hay un conjunto de componentes ya diseñados por el propio fabricante o por la comunidad de usuarios. Esto hace que sea un desarrollo rápido, en torno a diez veces mas rápido que el desarrollo con una herramienta de codificación.

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA

Así si necesitamos integrar aplicaciones únicamente mediante API es mejor recurrir a la codificación tradicional o a conectores prediseñados. Sin embargo, en el momento que necesitamos interactuar con un sistema legacy o sistemas que carecen de APIs, es mejor emplear soluciones de RPA.

Una de las ventajas que tienen las soluciones de RPA frente a la codificación tradicional es que no hay que modificar las aplicaciones existentes, al interactuar con las capas de presentación, la funcionalidad y la seguridad sigue residiendo en la aplicación a la que se conecta, y a la que añade una nueva capa lógica. En el desarrollo tradicional, si queremos integrar dos o más aplicaciones que carezcan de APIS, tenemos varias opciones. Si las aplicaciones disponen de un lenguaje de scripting, es posible desarrollar sobre ellas dicha integración, pero si no, tendremos que desarrollar complejas interacciones con las bases de datos, re-crear la lógica de negocio, crear módulos de seguridad específicos, entre otros, haciendo que tiempo empleado en la construcción de la integración crezca de manera importante.

Últimamente, una de las características que han incorporado las soluciones de RPA, es que con ellas se pueden construir interfases de aplicaciones empleando No/low code, es decir, podemos construir una aplicación "tradicional" simplemente arrastrando y soltando componentes prediseñados, y ya probados. Esto ha permitido la interacción de personas y robots, así como su uso más allá de la automatización de procesos.

Estas herramientas basadas en No/Low code no requieren grandes conocimientos de informática y ningún conocimiento de lenguajes de programación, aunque si disponer de una mente estructurada. Esto hace que la curva de aprendizaje sea rápida y que en pocas semanas se esté en condiciones de construir automatizaciones.

En el otro extremo, es difícil encontrar desarrolladores especializados en lenguajes de codificación, la curva de aprendizaje es mucho más lenta y lleva mayor tiempo adquirir la experiencia necesaria para desarrollos complejos. Por tanto, estamos hablando de recursos escasos en el mercado, y, por tanto, en los departamentos de TI. En definitiva, desarrollar con leguajes tradicionales, también es más caro.

Una de las problemáticas a las que se enfrentan las empresas es la gestión de demanda de automatizaciones. Los departamentos de TI, ya de por si, saturados, no pueden gestionar de manera diligente las necesidades de automatización que solicitan las áreas de negocio. Por eso en algunas empresas, se ha decidido formar en herramientas No/Low code para que sea el propio negocio el que pueda automatizar sus propias tareas. Esto es posible, por la sencillez en el uso de estas herramientas, algo que sería impensable con lenguajes de codificación tradicional. Que las áreas de negocio sean capaces de automatizar sus propias tareas beneficia de varias maneras, por un lado haciendo factibles las automatizaciones, y por otro liberando a los recursos de TI de estas actividades.

Otro de los aspectos a tener en cuenta es la mantenibilidad de los desarrollos hechos con estas tecnologías. Un desarrollo visual en el que se emplean módulos prediseñados y probados es mucho mas fácil de mantener que un desarrollo tradicional basado en código. Si es cierto que para ambos existen mejores prácticas que tratar de estructurar los desarrollos y hacerlos más sencillos de entender, probar y mantener, pero en las herramientas Low/no code es muchísimo mas sencillo.

Claramente las herramientas de low/no code van destinadas a los usuarios que no son desarrolladores profesionales, permitiéndoles disponer de aplicaciones que satisfagan sus necesidades de manera sencilla y rápida. Estos son lo *citizen developers*.

Eso no quiere decir que no puedan ser empleadas por desarrolladoras profesionales. Es una alternativa más de la que disponen para dar soluciones sin tener que invertir más tiempo del necesario para hacerlo. ¿Tiene sentido reinventar funciones que ya vienen realizadas? ¿Tiene sentido poner ladrillos si ya viene la pared construida? Probablemente no.

Lo que sí es claro es que hay nuevas herramientas en nuestra caja de herramientas, ya sea para profesionales o no. Analizarlas, probarlas y ver que pueden aportar, y sobre todo que valor pueden aportar a toda la compañía en su conjunto, es algo que ya depende de nosotros.
No son tecnologías excluyentes sino complementarias, y solamente hay que identificar donde es mas eficiente emplear una, otra o ambas.

MGEIT® MPPM®

eGob®

OpenPM² (PjM) + ISO 21502
Project Management
Gestión de Proyectos

CERTIFICATE EN PROYECTOS

La Gestión de Proyectos es la vía natural con la que implementar cambios en las organizaciones. Por encima de la ejecución de actividades una adecuada Gestión de Proyectos permite tener bajo control y garantizar aspectos tan importantes como plazos, costes, riesgos y beneficios ofreciendo información confiable a quien la necesita.

NIVELES DE CERTIFICACIÓN

Nivel de Certificación Board*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la materia, su entorno y ámbito de aplicación, sus roles y responsabilidades que les permita participar en las inicativas.

Nivel de Certificación Executive*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las Buenas Prácticas, Metodologías y Bases de Conocimiento aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Leader*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las normas y Estándares ISO aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Skilled*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la elaboracion de documentos, informes, planes, herramientas y/o artefactos que les permitan la aplicación práctica de los conocimientos.

*Niveles de Certificación pertenecientes a los Esquemas de la Entidad de Certificacion Business&Co.® y alineados con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos Generales para los Organismos que realizan Certificación de Personas. Más información: https://businessandcompany.com/certificacion-de-personas

MISION

Nuestra misión consiste en instituir una nueva clase directiva capaz de liderar con éxito las oportunidades que nos brinda la era digital.

FORMACIÓN BUSINESS CLASS

- Formación experiencial y participativa en remoto y en directo para una mayor comodidad del alumno.
- Cursos de cuatro sesiones en formato tardes de martes y jueves o formato viernes tardes y sábados mañanas.
- Máximo doce alumnos por convocatoria para una mayor interacción y compartición de experiencias y anécdotas.
- Cursos de Doble Certificación convalidables por asignaturas de los Masters MasterGEIT® y/o MasterPPM®.

CONVOCATORIAS 2022/23

- **SEPTIEMBRE 2022 (Formato Viernes Tardes y Sábados Mañanas)**
  Viernes 16, sabado 17, viernes 23 y sábado 24
- **OCTUBRE 2022 (Formato Martes y Jueves Tardes)**
  Martes 18, jueves 20, martes 25 y jueves 27
- **NOVIEMBRE 2022 (Formato Viernes Tardes y Sábados Mañanas)**
  Viernes 18, sabado 19, viernes 25 y sábado 26

eGob

Escuela de Gobierno eGob®
admisiones@escueladegobierno.es
https://escueladegobierno.es

Capacidades del CoE de Automatización

Cuando pensamos en lanzar una iniciativa de automatización, a menudo, reflexionamos sobre las herramientas, las mejores prácticas y conocimientos necesarios. Y sin duda uno de los aspectos primordiales es reflexionar sobre las capacidades que debe tener el equipo que va a componer el CoE (Centro de Excelencia) de automatización. Estas capacidades se podrían desglosar otras, las meramente técnicas y aquellas que corresponden a un nivel de dirección y gestión.

En muchas ocasiones nos preguntamos qué capacidades y conocimientos debemos tener a la hora de diseñar un CoE de automatización de manera que nuestras iniciativas lleguen a buen puerto. Muchas veces solamente nos centramos en las herramientas y en las soluciones técnicas. Sin embargo, también debemos pensar en cuáles son las capacidades y conocimientos que deben tener los profesionales que van a desarrollar esta iniciativa de automatización. Estas capacidades las podemos dividir por un lado en aquellas ligadas al conocimiento técnico y especifico del CoE, y por otro en aquellas relacionadas a la Dirección y Gestión del CoE.

CAPACIDADES TÉCNICAS

Cuando iniciamos la creación de un centro de excelencia de automatización debemos pensar por supuesto en qué tecnología o qué tecnologías vamos a seleccionar. La hiperautomatización ha hecho que se integren de multitud de tecnologías bajo el mismo paraguas.

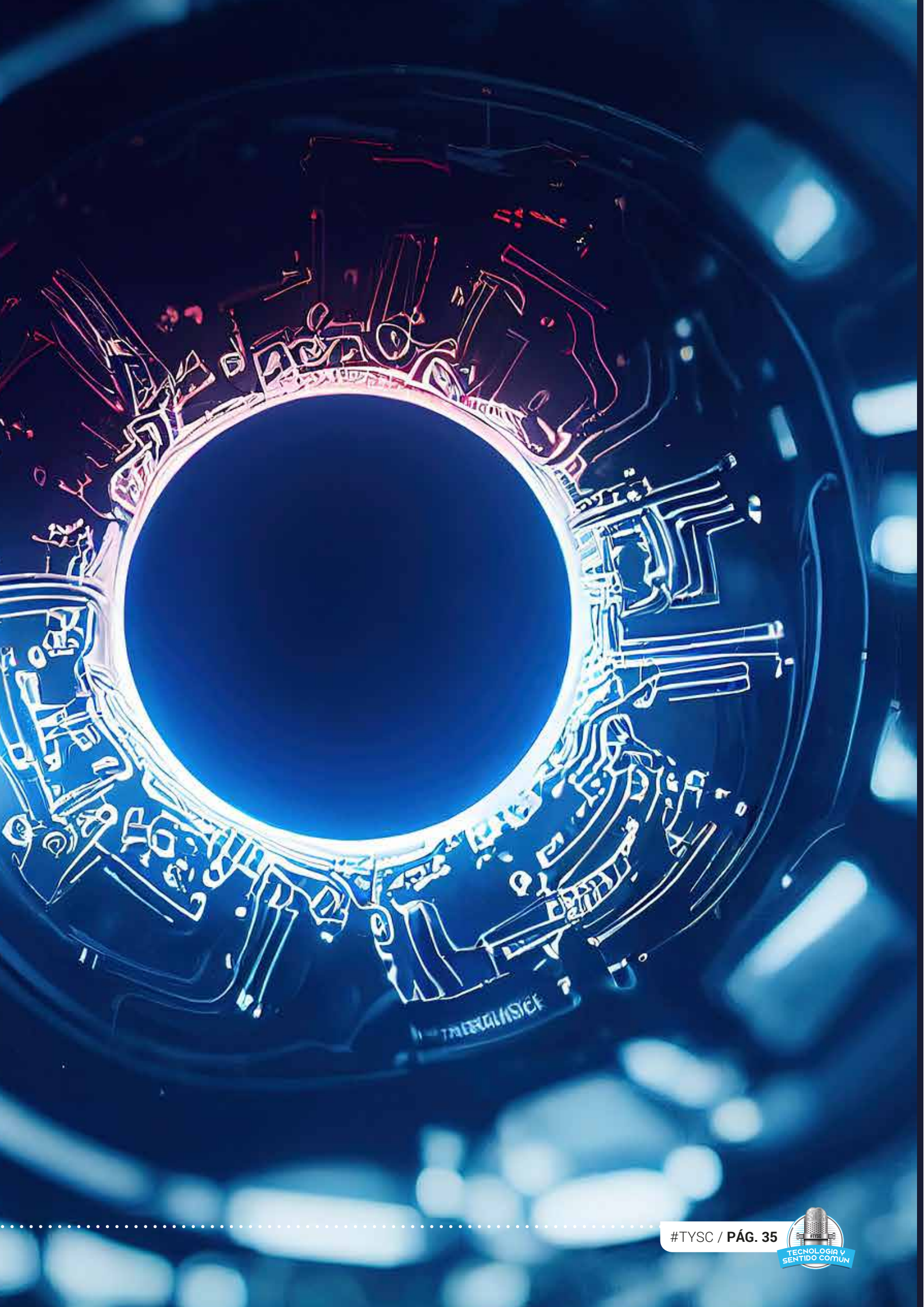
Además de las tecnologías *core* del CoE, tendremos que pensar en las herramientas que vamos a implementar no solamente para el desarrollo, sino también para la gestión de los servicios de automatización que vamos a proporcionar. Una vez desarrollada la automatización de un proceso debemos operarlo adecuadamente y proporcionar los niveles de servicio al negocio.

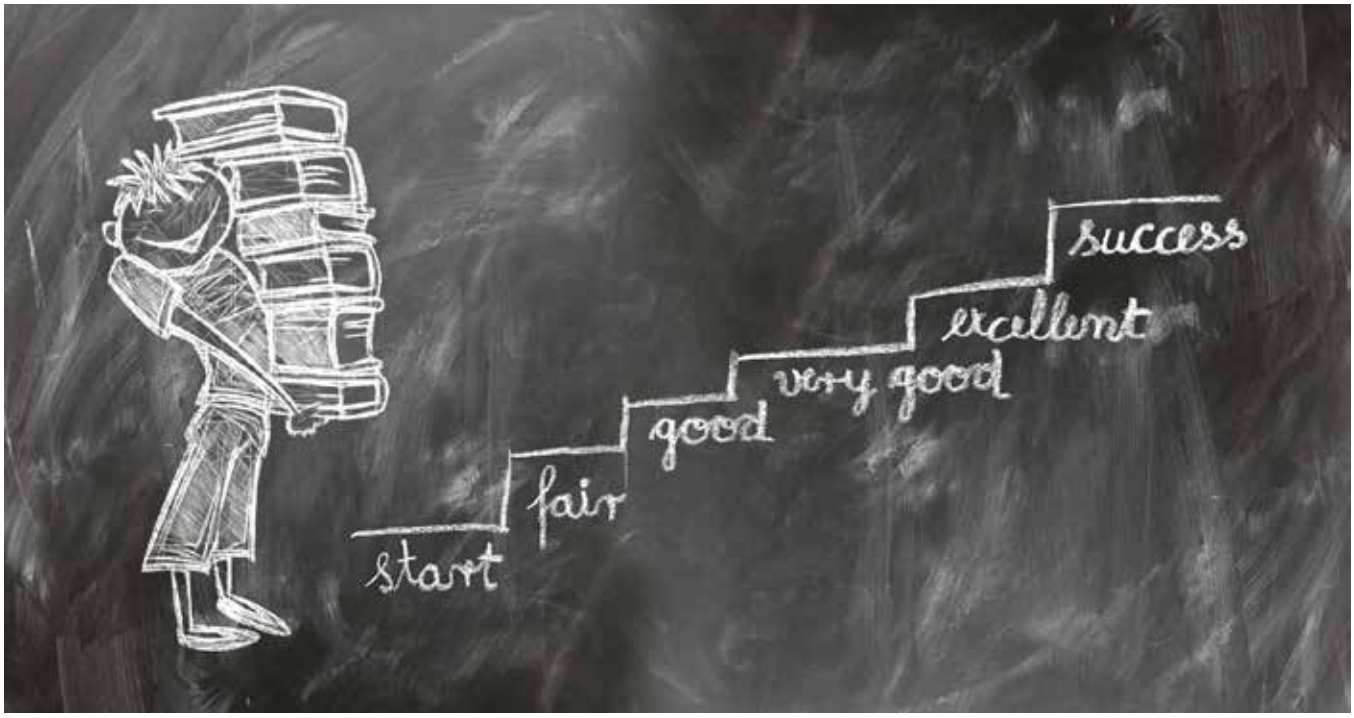
Por supuesto, uno de los primeros conocimientos es la especialización en la tecnología de RPA (Robotics Process Automation) que estemos empleando. Estos conocimientos estarán en función del fabricante pues requerirá una formación específica u otra, un conocimiento de su arquitectura de sus mejores prácticas a la hora de construir las automatizaciones. En definitiva, cuál es el *framework* de desarrollo técnico que vamos a tener.

Combinado con estos conocimientos de la tecnología de RPA cada vez es más importante conocer otro tipo de herramientas de desarrollo, y en este caso, centrarnos en aquellas denominadas como *low/no code* que nos van a permitir integrar diferentes aplicaciones, y a las personas dentro de los procesos (*human in the loop*) de una manera rápida y efectiva

Otro de los conocimientos técnicos que debemos adquirir, y que está siendo cada vez más importante, es el conocimiento de soluciones de inteligencia artificial, ya sea para desarrollar nuestras propias soluciones o soluciones que ya existen en el mercado y que podemos integrar junto con nuestros desarrollos de RPA. Estas soluciones de inteligencia artificial nos van a permitir transformar información no estructurada en datos estructurados y acercarnos más a la interacción con el lenguaje, visión, voz y oído humanos. En definitiva, hacer a los robots más capaces de interactuar con nosotros, con nuestras reglas. .

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA





Tampoco debemos olvidar en este contexto tecnológico la existencia de los *chatbots* que nos van a permitir interactuar con las personas de una manera mucho más directa ya sea por simple texto o por voz. Si es cierto que los *chatbots* tienen un alto componente de inteligencia artificial pero debido a la sus capacidades y la facilidad de integración con soluciones de robots nos van a permitir fácilmente comunicar a personas con procesos ya definidos.

CAPACIDADES DE ANÁLISIS

Sin embargo, no solo son conocimientos técnicos los que se necesitan en la conformación de un CoE de automatización. Debemos pensar en qué procesos vamos a automatizar y para ello es muy importante el conocimiento previo de cuáles son sus flujos de trabajo donde están sus cuellos de botella dónde están cuáles son los volúmenes de transacciones que tenemos en función del día o del período del año en que se ejecutan. Para ello disponemos de soluciones de *process mining* que nos van a permitir recopilar toda esa información y facilitar la selección, incluso la automatización, de estos procesos.

De nada nos valdría toda esta tecnología y todo este conocimiento si no somos capaces de discernir entre cuáles son los procesos que debemos automatizar y priorizar, construyendo los casos de negocio que evidencien los beneficios de la automatización y así gestionar la demanda de automatización. Esta es la labor principal de los analistas de negocio (*Business Analyst*) que deben ser formados en el análisis de procesos y en los conocimientos propios del negocio de cada empresa.

CAPACIDADES DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN

Un CoE de automatización tiene como objetivo ultimo la provisión de un servicio de automatización. Este servicio de automatización va generando un conjunto de productos que los procesos automatizados. Pero estos procesos de operación deben proporcionar un valor continuado a la empresa y por eso es primordial los conocimientos de dirección y gestión de servicios y proyectos. Los conocimientos de dirección de proyectos nos van a permitir asegurarnos de que los productos que obtenemos cumplen las expectativas del negocio en los plazos y costes, en definitiva, que los procesos automatizados hacen lo que tiene que hacer.

Mientas que los conocimientos en la dirección y gestión de servicios nos van a asegurar que estos procesos van a funcionar de manera continuada, aun cuando existan incidencias, cambios en los sistemas o aplicaciones, variaciones en la demanda, etc. En definitiva, aseguramos que un modelo de operación basado en robots va a funcionar de la manera más eficiente.

Y esto será así porque se disponen de un conjunto de procesos, basados en las mejores prácticas de dirección y gestión de proyectos y servicios, en la propia gestión de CoE que nos van a servir de soporte.

La adquisición de todas estas capacidades, según el rol que se desempeñe, se inician con la formación, la adquisición de madurez mediante la experiencia y su posterior certificación, tanto en soluciones técnicas como en las mejores prácticas de dirección y gestión de proyectos (PMP-Project Management Profesional) o de servicio (SMP- Service Management Profesional).

En definitiva, las capacidades técnicas son necesarias, y se irán ampliando conforme las soluciones de automatización sean capaces de integrar cada vez más componentes y tecnologías diferentes, pero, las capacidades de dirección y gestión son primordiales que un CoE de automatización mantenga los beneficios de manera continuada.

MGEIT® MPPM®

eGob®

OpenPM² (PgM) + ISO 21503
Programme Management
Gestión de Programas

CERTIFICATE EN PROGRAMAS

La Gestión de Programas de Proyectos es responsable de que los resultados de los proyectos se conviertan en beneficios, mientras que los Proyectos finalizan con la entrega de sus resultados, los Programas quedan aportando valor al negocio más allá de la vida de cada proyecto. Si quieres de verdad lograr beneficios certificate en Gestión de Programas.

NIVELES DE CERTIFICACIÓN

Nivel de Certificación Board*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la materia, su entorno y ámbito de aplicación, sus roles y responsabilidades que les permita participar en las inicativas.

Nivel de Certificación Executive*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las Buenas Prácticas, Metodologías y Bases de Conocimiento aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Leader*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las normas y Estándares ISO aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Skilled*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la elaboracion de documentos, informes, planes, herramientas y/o artefactos que les permitan la aplicación práctica de los conocimientos.

*Niveles de Certificación pertenecientes a los Esquemas de la Entidad de Certificacion Business&Co.® y alineados con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos Generales para los Organismos que realizan Certificación de Personas. Más información: https://businessandcompany.com/certificacion-de-personas

MISION

Nuestra misión consiste en instituir una nueva clase directiva capaz de liderar con éxito las oportunidades que nos brinda la era digital.

FORMACIÓN BUSINESS CLASS

- Formación experiencial y participativa en remoto y en directo para una mayor comodidad del alumno.
- Cursos de cuatro sesiones de 5 horas en formato tardes de martes y jueves o formato viernes tardes y sábados mañanas.
- Máximo doce alumnos por convocatoria para una mayor interacción y compartición de experiencias y anécdotas.
- Cursos de Doble Certificación convalidables por asignaturas de los Masters MasterGEIT® y/o MasterPPM®.

CONVOCATORIAS 2022/23

- **NOVIEMBRE 2022 (Formato Martes y Jueves Tardes)**
  Martes 15, jueves 17, martes 22 y jueves 24
- **ENERO 2023 (Formato Viernes Tardes y Sábados Mañanas)**
  Viernes 20, sabado 21, viernes 27 y sábado 28

eGob®

Escuela de Gobierno eGob®
admisiones@escueladegobierno.es
https://escueladegobierno.es

Automatizando el sector de las apuestas

Durante los últimos años han proliferado en todas nuestras ciudades multitud de salas de apuestas. En estas salas se combinan los servicios de un salón de juegos y apuestas deportivas y de servicios de restauración. Además, debemos tener en cuenta que éste es un negocio muy regulado y sometido a una estricta normativa. En este artículo se explorará cómo la automatización de procesos está transformando este sector y cuáles son las implicaciones para los diferentes actores involucrados.

El sector de las apuestas y del juego es una industria de rápido crecimiento. El tamaño del mercado global se estimada en más de 450 mil millones de euros. Con un crecimiento tan rápido, las empresas de este sector buscan constantemente nuevas formas de optimizar sus operaciones y reducir los costes. Una tecnología innovadora que ha ido ganando terreno en esta industria es la automatización mediante el uso de robots de software (RPA).
El sector de las apuestas y del juego es una industria compleja con muchos procesos que se pueden automatizar utilizando RPA. Algunos de los beneficios en este sector incluyen su aplicación en diversos procesos:

•**Mayor eficiencia y precisión en la operación:** el software RPA puede automatizar tareas de operación de las funciones corporativas y de las áreas de negocio. Como en cualquier otra empresa, los proyectos de automatización de las áreas de administración y finanzas y recursos humanos tienen un beneficio directo.
Considerando que una sala de apuestas proporciona servicios de restauración, tenemos que tener en cuenta toda la gestión de albaranes y facturas que producen en todas las salas de apuestas de una empresa. La automatización del procesamiento de facturas y albaranes, actualización de los sistemas de contabilidad e incluso validar el pago de las mismas permite una gestión más eficiente. Este proceso puede considerarse como hibrido, ya que participan robots y personas. En el caso de que de una factura o albarán no pueda extraerse sus datos mediante el Procesamiento Inteligente de Documentos (IDP), se escala a una persona para su revisión. Por otro lado el robot puede aprobar el pago de la factura si coincide con el importe del pedido o, en caso contrario, escalarlo a una persona para que haga las comprobaciones necesarias de cara a aprobar o denegar el pago de la factura. Otros de los procesos que se implementan en el ara de administración es la automatización de la conciliación bancaria, en ella se asegura que los datos bancarios coinciden con los datos recogidos en el ERP de finanzas.
Otro área corporativa de aplicación es en los procesos de gestión de recursos humanos. Entre ellos podemos incluir los procesos de contratación y despido en el que los robot gestionan el alta o baja del empleado no solo en los sistemas de RRHH sino que es capaz de crear usuarios y los permisos necesarios a las aplicaciones que va a emplear. También puede asignarle tarjetas de acceso, línea de teléfono , equipamiento, e incluso hacer las gestiones pertinentes en el SEPE. Otro de los procesos habituales es la gestión de los partes de incapacidad temporal, en los que el robot puede realizar toda la interacción con los sistemas de RRHH de la empresa y con la seguridad social sin ue sea necesaria la intervención humana.

•**Mejoras en el Servicio al cliente:** los robots se pueden utilizar para automatizar las tareas de servicio al cliente, como responder a consultas y procesar las solicitudes de los clientes. Esto da como resultado tiempos de respuesta más rápidos y una mayor satisfacción del cliente, ya que los clientes pueden recibir respuestas rápidas y precisas a sus preguntas. En estos casos se pueden integrar con chatbots para proporcionar información por canales alternativos.

•**Reducción de riesgos:** RPA se puede utilizar para automatizar el proceso de identificación y mitigación de riesgos en el sector de las apuestas y el juego. Esto incluye tareas como monitorizar el comportamiento del jugador y detectar actividades fraudulentas.

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA

•**Mayor cumplimiento normativo:** el software RPA se puede programar para seguir reglas y regulaciones específicas, asegurando que las empresas del sector de apuestas y juegos cumplan con todas las leyes y regulaciones relevantes. Esto incluye tareas como verificar las identificaciones de los jugadores para asegurarse de que cumplan con los requisitos de edad y monitorizar las transacciones para detectar posibles lavados de dinero. En el marco de sus respectivas competencias, tanto el Estado como las Comunidades Autónomas han procedido a la regulación de los registros de prohibidos. Es decir, personas que por voluntad propia o por resolución judicial tienen prohibido el acceso a las salas de juego. La inscripción en un registro de prohibidos impide el acceso del inscrito a aquellos juegos respecto de los que la Administración Pública competente haya determinado la necesidad de realizar la identificación previa del jugador con el fin de hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a que les sea prohibida la participación en las actividades de juego.
Esta prohibición afecta tanto al juego on line como al acceso físico a las salas de juegos y casinos. Las empresas del sector deben disponer de un registro con el que verifican a la entrada el permiso o denegación de acceso. El problema, es que no se trata de un
registro único, sino uno por comunidad autónoma. Un registro que hay que consultar periódicamente y consolidar para evitar el acceso indeseado, bajo multas muy severas. Es aquí donde los robots pueden realizar todas esas consultas y recopilar la información de cada comunidad autónoma e integrarlo en un registro único gestionable por las salas de juego.

•**Control unificado de la Seguridad de las salas**: Es habitual que las salas de juegos dispongan de sistemas de alarmas contratados con diferentes compañías de seguridad. Es necesario establecer un control para asegurar que las alarmas se conectan y desconectan debidamente y que esa información se recoge de manera

centralizada mediante diversas tecnologías, ya sea procesando correos electrónicos que llegan de las centrales de alarmas o mediante el uso de API para integrar los datos de las centrales de alarmas con los sistemas de la empresa de juegos.

•**Control de las máquinas de juego:** Otro de los aspectos que se puede automatizar con robots es la recolección de la información de las máquinas de juego, como puede ser dinero que hay cargado en la caja, dinero entregado en premios, etc. Esta información puede ser recolectada mediante integración IoT o mediante la recopilación de datos empleando formularios y procesamiento centralizado mediante robots.

•**Procesamiento de datos:** RPA se puede utilizar para automatizar el proceso de procesamiento de grandes cantidades de datos, como información de jugadores, transacciones de apuestas y juegos, y otros datos relacionados con la industria de las apuestas y el juego online.

•**Administración de cuentas online:** RPA se puede utilizar para automatizar el proceso de administración de cuentas de jugadores, incluidas tareas como procesar depósitos y retiros, actualizar la información del jugador y procesar recompensas de jugadores.

En conclusión, la automatización de procesos está transformando el sector de las apuestas, y ofrece importantes beneficios para las empresas del sector.

MGEIT® MPPM®

eGob®

COSO + ISO 37000
Corporate Governance
Buen Gobierno Corporativo

CERTIFICATE EN
BUEN GOBIERNO

El Buen Gobierno significa que la toma de decisiones dentro de la organización se basa en el espíritu, la cultura, las normas, las prácticas, los comportamientos, las estructuras y los procesos de la organización. El Buen Gobierno crea y mantiene una organización con un propósito claro que ofrece valor a largo plazo.

NIVELES DE CERTIFICACIÓN

Nivel de Certificación Board*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la materia, su entorno y ámbito de aplicación, sus roles y responsabilidades que les permita participar en las inicativas.

Nivel de Certificación Executive*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las Buenas Prácticas, Metodologías y Bases de Conocimiento aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Leader*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las normas y Estándares ISO aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Skilled*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la elaboracion de documentos, informes, planes, herramientas y/o artefactos que les permitan la aplicación práctica de los conocimientos.

*Niveles de Certificación pertenecientes a los Esquemas de la Entidad de Certificacion Business&Co.® y alineados con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos Generales para los Organismos que realizan Certificación de Personas. Más información: https://businessandcompany.com/certificacion-de-personas

MISION

Nuestra misión consiste en instituir una nueva clase directiva capaz de liderar con éxito las oportunidades que nos brinda la era digital.

FORMACIÓN BUSINESS CLASS

- Formación experiencial y participativa en remoto y en directo para una mayor comodidad del alumno.
- Cursos de cuatro sesiones de 5 horas en formato tardes de martes y jueves o formato viernes tardes y sábados mañanas.
- Máximo doce alumnos por convocatoria para una mayor interacción y compartición de experiencias y anécdotas.
- Cursos de Doble Certificación convalidables por asignaturas de los Masters MasterGEIT® y/o MasterPPM®.

CONVOCATORIAS 2022/23

- **JUNIO 2023 (Formato Martes y Jueves Tardes)**
  Martes 20, jueves 12, martes 27 y jueves 29
- **JULIO 2023 (Formato Viernes Tardes y Sábados Mañanas)**
  Viernes 21, sabado 22, viernes 28 y sábado 29

eGob

Escuela de Gobierno eGob®
admisiones@escueladegobierno.es
https://escueladegobierno.es

Robots contra ciberdelincuentes

La automatización de procesos mediante RPA (Robotic Process Automation), es una tecnología que ha revolucionado la forma en que las empresas manejan sus procesos de negocio. La automatización de tareas repetitivas y monótonas ha permitido que los robots nos ayuden también a defendernos de los ciberataques. Pero ¿cómo se puede aplicar la tecnología de RPA y la inteligencia artificial a la ciberseguridad? En este artículo, exploramos las diversas formas en que la automatización puede ayudar a mejorar la ciberseguridad y proteger las organizaciones contra las amenazas de seguridad.

Una de las características de la automatización es que se basa en reglas y no requiere programación compleja, lo que la hace fácil de implementar y de usar. Además, puede integrarse con otras tecnologías como son la inteligencia artificial en sus diferentes variantes.

Esto permite aplicar todas las capacidades de la automatización para protegernos de los ciberataques.

La ciberseguridad es un área en la que la automatización puede ser especialmente útil. La gestión de la ciberseguridad ya sea proactiva o reactiva, requiere de procedimientos, iniciadores de acciones ante actividades sospechosas (*triggers*) y análisis de datos muy bien definidos y claros. Todos estos análisis de información de registros de seguridad, el análisis de riesgos y el lanzamiento de acciones preventivas o correctoras implican, por un lado, tareas continuas y repetitivas de revisión datos aplicando diversos criterios para su filtrado, priorización de acciones y análisis de riesgos. Y, por otro lado, la necesidad de disponer de personal especializado, que suele escaso y que no tiene sentido emplear en dichas tareas repetitivas sino en otras de mayor valor. Por eso, en las áreas de ciberseguridad se emplean multitud de herramientas que ayudan a los expertos a la toma de las decisiones y a ejecutar las acciones preventivas o correctivas. Es aquí donde también entra a jugar la automatización mediante robots de software.

La automatización puede ayudar a las empresas a detectar y responder a las amenazas de seguridad de manera más rápida y eficiente. A continuación, se presentan algunas formas en que la automatización inteligente, combinación de RPA e Inteligencia Artificial, se puede aplicar a la ciberseguridad.

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA

REDUCCIÓN DEL RIESGO DE LOS ERRORES HUMANOS

Uno de los principales beneficios de la automatización en términos de ciberseguridad es su capacidad para reducir el riesgo de errores humanos. Los errores humanos son una de las principales causas de violaciones de seguridad en las empresas. Por ejemplo, un empleado puede equivocarse al teclear una contraseña en una página web falsa (phising), abrir un correo electrónico malicioso o descargar un archivo infectado con malware. Los robots, al seguir reglas predefinidas, no realizarán ninguna de esas acciones.

La automatización de procesos puede reducir el riesgo de errores humanos al automatizar los procesos de seguridad, como son la autenticación de usuarios y la gestión de contraseñas. Además, los robots de software pueden utilizar algoritmos avanzados para verificar la identidad de los usuarios y garantizar que solo los usuarios autorizados tengan acceso a los sistemas y datos empresariales críticos.

MONITORIZACIÓN DE EVENTOS DE SEGURIDAD

La monitorización en seguridad es una tarea crítica en la protección de una empresa contra las amenazas de seguridad, y la monitorización de eventos de seguridad es una tarea que requiere mucho tiempo y es propensa a errores. La automatización puede ser utilizada para monitorizar los sistemas de seguridad de una empresa y alertar al personal de seguridad, o desencadenar automáticamente acciones correctoras predefinidas, si se detecta un comportamiento sospechoso. Por ejemplo, los robots de software pueden monitorizar los registros de eventos de seguridad y alertar o actuar si se detecta una actividad inusual o si se produce un patrón de actividad inusual.

Pero no solo eso, empleando las características de IA se pueden para detectar amenazas de forma más rápida y efectiva que los métodos tradicionales de detección. Los sistemas de IA pueden analizar grandes cantidades de datos y detectar patrones y anomalías en el tráfico de la red y en los sistemas de la empresa. Esto permite detectar amenazas de seguridad en tiempo real y tomar medidas preventivas para evitar que se produzcan daños.

PREVENCIÓN DE ATAQUES

La automatización inteligente también puede ser utilizada para prevenir ataques mediante el uso de modelos predictivos. Los sistemas de IA pueden utilizar el análisis de datos históricos y en tiempo real para predecir y prevenir posibles ataques antes de que ocurran. Esto puede ayudar a las empresas a ser más proactivas en la prevención de amenazas y evitar pérdidas económicas y de información confidencial.

RESPUESTA A INCIDENTES DE SEGURIDAD

La respuesta a incidentes de seguridad es otra área en la que la automatización puede ser útil. Los robots de software pueden ser programados para realizar tareas de respuesta de incidentes de seguridad, como bloquear el acceso a un sistema comprometido o restaurar datos de un sistema de respaldo. Además, los robots de software pueden automatizar la recopilación y el análisis de datos relacionados con un incidente de seguridad, lo que puede ayudar a los analistas de seguridad a identificar la causa raíz del incidente y tomar medidas para prevenir futuros incidentes.

ACTUALIZACIÓN DE PARCHES

La actualización de parches es una tarea importante para garantizar la seguridad de los sistemas y aplicaciones. Sin embargo, puede ser un proceso complejo y tedioso. Los robots de software pueden automatizar este proceso, lo que permite a las empresas actualizar rápidamente los parches de seguridad y reducir el riesgo de vulnerabilidades. Los robots pueden consultar las fuentes de información de los fabricantes de software identificando los parches a aplicar en cada versión y proceder a generar, no solo informes de actualización, sino ejecutar la propia actualización.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO (*COMPLIANCE*)

El cumplimiento normativo es una preocupación importante para muchas empresas. La verificación de cumplimiento puede ser una tarea tediosa y propensa a errores. Los robots de software pueden automatizar esta tarea, lo que permite a las empresas verificar el cumplimiento de manera rápida y precisa.

En resumen, la automatización de tareas de seguridad puede ayudar a las empresas a mejorar la eficiencia, reducir los errores y aumentar la capacidad de respuesta. Al automatizar tareas tediosas y propensas a errores, los equipos de seguridad pueden enfocarse en tareas de mayor valor y mejorar la seguridad general de la organización.

Stakeholders .news

Cada tercer domingo de mes disfruta de la Revista Stakeholders.news
Revista Mensual de los Profesionales en Dirección y Gestión de Porfolios, Programas y Proyectos, Cambio Organizacional y Transformación Digital.

Robots y automatización de los servicios sociales

La automatización de procesos con RPA (Robotic Process Automation) se ha convertido en una herramienta muy útil en la gestión de los servicios sociales. Las organizaciones de servicios sociales enfrentan una gran cantidad de tareas manuales y repetitivas, que a menudo son propensas a errores. Además, están sometidas a un gran control y normativa al estar financiadas con dinero público. Así cualquier mejora en la eficiencia, reducción de costes, de errores y mejoras en la información con la que se toman las decisiones en los programas sociales es crítico y redunda en beneficio de todos. Pero también disponemos de robótica física destinada a interactuar con personas de manera natural y empática. En este artículo, exploraremos como los robots están ayudando a las áreas de servicios sociales.

Antes de nada, vamos a acotar el contexto de lo que se entiende por servicios o proyectos sociales. Los servicios sociales son un conjunto de programas y servicios diseñados para ayudar a las personas que se enfrentan problemas en la vida, como pobreza, desempleo, discapacidad, violencia doméstica, entre otros. Los trabajadores de servicios sociales se encargan de ayudar a estas personas a obtener los recursos y la ayuda que necesitan para mejorar su calidad de vida.

Los servicios sociales se han convertido en una necesidad cada vez mayor en todo el mundo. El envejecimiento de la población, el aumento de la pobreza y la creciente complejidad de la vida moderna son solo algunos de los factores que han contribuido al aumento de la demanda de servicios sociales. Estos servicios sociales suelen estar gestionados por entidades públicas o privadas bajo un modelo de concesión, y casi siempre con fondos públicos que requieren el mejor de los controles para verificar que se gastan en aquello para lo que están destinados.

LA AUTOMATIZACIÓN CON RPA

Los proyectos en los servicios sociales a menudo implican la manipulación de grandes cantidades de datos y la realización de tareas repetitivas y manuales. Estos procesos son tediosos y propensos a errores. La automatización con RPA puede ayudar a reducir los errores y aumentar la eficiencia en la gestión de proyectos en los servicios sociales.

En las áreas de servicios sociales, se reciben muchas solicitudes y formularios de personas que requieren asistencia y que deben ser procesados. Al automatizar este proceso, se puede reducir significativamente el tiempo y el esfuerzo necesarios para cumplimentar los datos del solicitante y actualizar los registros. De igual manera se pueden reducir los errores de entrada de datos y asegurar que se rellenan los datos correctos en el momento adecuado. Esto puede evitar errores costosos y mejorar la calidad de los servicios que se brindan.

La gestión de casos y el seguimiento de las solicitudes o proyectos sociales son también tareas críticas. La automatización puede ayudar a los trabajadores de servicios sociales a realizar un seguimiento más eficiente de los casos, de las necesidades de las personas asistidas, evitar errores por un incorrecto seguimiento y garantizar que se realice el seguimiento de los casos de manera constante y precisa. Todo esto redunda en una mejora de la calidad de los servicios. Por ejemplo, se puede automatizar la creación de alertas y recordatorios para los trabajadores de los servicios sociales en caso de que haya una actualización importante en el caso de un solicitante o acciones que haya realizar en un proyecto concreto.

En las áreas de servicios sociales, se procesan muchos pagos y facturas cada día. Al automatizar este proceso con RPA, se pueden reducir los errores y el tiempo necesario para procesar los pagos y facturas. El uso del procesamiento inteligente de documentos (IDP) puede acelerar la gestión de las facturas, acelerar los pagos, así como cuadrar las cuentas y cumplir la normativa.

El análisis de datos es una tarea importante en las áreas de servicios sociales, ya que puede proporcionar información valiosa sobre las necesidades de las personas y la efectividad de los servicios. Al automatizar el análisis de datos con RPA, incluso complementada con analítica de datos e inteligencia artificial, se puede acelerar el proceso de análisis y permitir a los trabajadores de servicios sociales tomar decisiones más informadas y basadas en datos.

En general los servicios sociales requieren de una comunicación constante, ya sea con la administración, con las personas a las que se presta servicio, los propios trabajadores sociales, incluso con otras asociaciones sociales. Al automatizar ciertas tareas de comunicación, como el envío de correos electrónicos y mensajes de texto o implementaciones de chatbots inteligentes, se puede mejorar la eficiencia y la calidad de la comunicación en los diferentes proyectos. Además, RPA puede proporcionar a los trabajadores de servicios sociales alertas y recordatorios para garantizar que se comuniquen con las personas u otros servicios en los plazos adecuados.

Como en cualquier otra empresa la integración de la información dispersa en varios sistemas es un problema que se puede abordar con RPA. Puede ayudar a integrar sistemas dispares, lo que puede proporcionar una visión más completa de los datos y mejorar la toma de decisiones. Esta integración de sistemas no solo puede estar circunscrita a los propios de una asociación concreta, sino que se puede recopilar información de estamentos oficiales para integrar los datos de cara a disponer de mejor información de las personas receptoras de los servicios, así como complementar requisitos de los programas sociales. Se puede generar informes automatizados que proporcionan información valiosa para la toma de decisiones. Estos informes detallados pueden incluir información sobre el estado de los programas sociales, el uso de recursos, las tasas de respuesta y otras métricas clave que pueden ayudar a los gestores a tomar decisiones informadas sobre cómo mejorar los servicios sociales.

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

La automatización con RPA también puede mejorar la seguridad y la privacidad de los servicios que se prestan al garantizar que los datos se gestionen de manera segura y precisa. Al automatizar tareas de recopilación y gestión de datos, se puede garantizar que los datos estén protegidos de errores y acceso no autorizado.

La automatización con RPA puede aumentar la seguridad y la privacidad en las áreas de servicios sociales de varias maneras. A continuación, se presentan algunos aspectos concretos en los que la automatización puede ayudar a mejorar la seguridad y la privacidad de los datos:

•Acceso controlado a los datos. La automatización con RPA puede ayudar a controlar el acceso a los datos, lo que puede mejorar la seguridad y la privacidad de la información. Los sistemas de RPA pueden configurarse para otorgar acceso solo a las personas que necesitan acceder a la información, lo que puede ayudar a evitar que se acceda a datos confidenciales por parte de personas no autorizadas. Además, los sistemas de RPA pueden proporcionar un registro de auditoría detallado que registra quién accedió a los datos y cuándo, lo que puede ayudar a identificar cualquier uso indebido de la información.

•Cumplimiento normativo. La automatización también puede ayudar a garantizar el cumplimiento de las normativas de privacidad y seguridad. Los sistemas de RPA pueden estar diseñados para cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, y pueden configurarse para detectar y notificar cualquier incumplimiento de las normativas. Además, los sistemas de RPA pueden realizar evaluaciones de riesgos y pruebas de vulnerabilidad para identificar cualquier debilidad en la seguridad de los datos y tomar medidas para remediarlas.

•Encriptación de datos. Se puede mejorar la seguridad y la privacidad de los datos mediante la encriptación de los datos en uso y almacenados. Los sistemas de RPA pueden utilizar protocolos de encriptación avanzados para proteger los datos contra accesos no autorizados y garantizar que la información confidencial se mantenga segura.

•Seguridad en la nube. Si la automatización reside en infraestructura en la nube estos servicios cumplen con los estándares de seguridad y privacidad certificados. Los proveedores de servicios de RPA pueden garantizar la seguridad de los datos mediante la implementación de medidas de seguridad avanzadas, como autenticación de usuarios, cifrado de datos y monitoreo constante de amenazas.

Cualquier mejora en la eficiencia de los procesos que gestionan los servicios sociales supone un mejor uso del dinero público y por tanto disponer una mayor cantidad para los proyectos sociales en si. Permite a las organizaciones de servicios sociales a gestionar mejor sus recursos limitados al optimizar procesos y eliminar tareas manuales y repetitivas. Esto puede permitir a las organizaciones asignar recursos de manera más efectiva y enfocarse en las tareas más importantes. Por otro lado, la automatización también puede facilitar la colaboración entre los trabajadores de servicios sociales. Al automatizar tareas repetitivas, los trabajadores pueden dedicar más tiempo a la colaboración y el intercambio de información, lo que redunda en una mejora de los tiempos de respuesta, la satisfacción de los propios trabajadores sociales, así como de las personas a las que se prestan los servicios.

LA ROBÓTICA SOCIAL

La robótica social es una rama de la robótica que se ocupa de diseñar, desarrollar y evaluar robots que puedan comunicarse y colaborar con los humanos, adaptándose a sus necesidades, emociones y preferencias. Estos robots pueden tener diferentes formas y funciones, desde humanoides que imitan el aspecto y los gestos humanos, hasta animales robotizados que ofrecen compañía y terapia, pasando por dispositivos inteligentes que asisten en tareas domésticas o educativas.

Los beneficios potenciales de la robótica social para los servicios sociales son muchos y variados. Por un lado, los robots pueden proporcionar apoyo emocional y social a las personas que se sienten solas o aisladas, como los ancianos, los enfermos crónicos o los niños con discapacidad. Los robots pueden ser un estímulo para la interacción, el entretenimiento y el aprendizaje, favoreciendo el desarrollo cognitivo y afectivo de los usuarios. Además, los robots pueden ayudar a reducir el estrés y la ansiedad que a menudo sufren las personas que necesitan cuidados constantes, al ofrecerles una sensación de seguridad y autonomía.

Por otro lado, los robots pueden facilitar el trabajo de los profesionales de los servicios sociales, al asumir algunas de las tareas más rutinarias o pesadas, como el transporte, la limpieza o el control de signos vitales. Los robots pueden ser también una herramienta para la monitorización y la prevención de riesgos, al detectar situaciones anómalas o peligrosas y alertar a los responsables. Asimismo, los robots pueden mejorar la comunicación y la coordinación entre los diferentes agentes implicados en la atención social, como familiares, cuidadores o médicos.

Sin embargo, la robótica social también plantea una serie de desafíos éticos, legales y sociales que deben ser considerados antes de su implantación masiva. Por ejemplo, ¿cómo garantizar el respeto a la dignidad, la privacidad y los derechos de las personas que interactúan con los robots? ¿Cómo evitar la dependencia excesiva o la sustitución de las relaciones humanas por las robóticas? ¿Cómo asegurar la fiabilidad, la seguridad y la responsabilidad de los robots en caso de fallo o accidente? ¿Cómo regular el uso y el acceso a los datos generados por los robots?

Estas son algunas de las cuestiones que deben ser abordadas desde una perspectiva multidisciplinar e inclusiva, involucrando a todos los actores relevantes: investigadores, desarrolladores, usuarios, proveedores, reguladores y sociedad civil. Solo así se podrá aprovechar el potencial de la robótica social para mejorar los servicios sociales, sin perder de vista los valores humanos que deben guiar su diseño y aplicación.

En resumen, robotización de los servicios sociales es una herramienta valiosa no solo para mejorar la eficiencia de los programas sino como tecnología que se emplea para mejorar la vida de las personas necesitadas. La automatización puede ayudar a las organizaciones a reducir costes, aumentar la eficiencia y mejorar la precisión en la gestión de datos y procesos críticos. Si bien la automatización no es una solución para todos los problemas, puede ser una herramienta de gran ayuda para mejorar los procesos en los servicios sociales y permitir que los trabajadores de servicios sociales se centren en las tareas propias de la asistencia social. Por otro lado, seguro que veremos cada vez más robots que serán asistentes sociales para una sociedad cada mas envejecida.

12 MESES GRATIS

NUEVO PROGRAMA DE DIGITALIZACIÓN DISPONIBLE

Programa ITSM

Implementa uno de los ITSM más completos de todo el mercado europeo a un coste 0€ (paquete básico)

¿Por qué elegir ITSM de Efecte?

1. Contamos con más de 20 años de experiencia.
2. Plataforma low-code, fácil de usar y muy gráfica.
3. Efecte es el único proveedor que ofrece 12 meses de uso GRATIS.
4. Ofrecemos ayuda experta gratuita y a medida, antes, durante y después de la implementación.

El proceso de selección de empresas ya está abierto y las plazas son limitadas. ¡DATE PRISA!

MÁS INFORMACIÓN

efecte

www.efecte.es

Integrando Chat GPT y Robots

ChatGPT ha supuesto una revolución por su rápida difusión entre el público en general. En la actualidad, la integración de soluciones de automatización con tecnologías de procesamiento de lenguaje natural como ChatGPT está ganando terreno en el mundo de la empresa. Esta integración permite que los robots de software se comuniquen con los humanos de una manera más natural, lo que a su vez mejora la eficiencia y la productividad.

Las soluciones de RPA pueden automatizar una amplia gama de procesos, interactuando con diferentes aplicaciones e integrando múltiples soluciones, entre ellas, numerosos servicios de inteligencia artificial.
ChatGPT es un modelo de lenguaje natural (NLP) que utiliza una red neuronal profunda para generar respuestas coherentes y relevantes a las preguntas de los usuarios. ChatGPT se ha entrenado con grandes cantidades de datos de texto y es capaz de aprender de manera autónoma. Esto significa que puede generar respuestas cada vez más precisas y relevantes a medida que se le proporciona más información.

Con el avance de la tecnología de lenguaje natural, las máquinas han aprendido a comprender mejor el lenguaje humano y generar respuestas más precisas y naturales. Esto ha permitido el desarrollo de chatbots más sofisticados y efectivos que pueden realizar una variedad de tareas de manera más eficiente.
La tecnología de ChatGPT es cada vez más accesible y fácil de usar. Las herramientas de desarrollo de chatbots basadas en ChatGPT se pueden utilizar sin necesidad de conocimientos técnicos avanzados. Esto ha permitido a las empresas de todos los tamaños integrar la tecnología de ChatGPT en sus operaciones empresariales.

¿POR QUÉ INTEGRAR CHATGPT CON RPA?
La integración de ChatGPT con soluciones de automatización con RPA puede ayudar a mejorar la operación de las empresas al automatizar tareas complejas y repetitivas que anteriormente requerían la intervención humana. Las mejoras que genera la integración de estas dos tecnologías son:
•Mejora de la eficiencia y la productividad
•Incremento de la agilidad y la velocidad
•Reducción de errores y costes
•Mejoras en la precisión
•Mejora en la experiencia del cliente
•Mejor toma de decisiones

MEJORA LA EFICIENCIA
La integración de ChatGPT con soluciones de automatización mediante RPA puede mejorar significativamente la eficiencia y la productividad en una amplia gama de áreas:

•**Soporte al cliente:** Uno de los usos más comunes de ChatGPT y RPA es el soporte al cliente. Los chatbots pueden interactuar con los clientes en tiempo real y proporcionar información rápida y precisa sobre productos, servicios y políticas de la empresa. Esto permite a los clientes obtener respuestas a sus preguntas sin tener que esperar para hablar con una persona de servicio al cliente. Además, la unión de ChatGPT y RPA puede permitir que se integre con procesos de backoffice y recuperar información específica solicitada por el cliente.

•**Administración de recursos humanos:** Los chatbots dotados de ChatGPT pueden realizar tareas como son la programación de entrevistas, la gestión de horarios y la respuesta a preguntas frecuentes de los empleados. Esto libera tiempo para el personal de recursos humanos para enfocarse en tareas más importantes y estratégicas.

•**Procesamiento de solicitudes de préstamos:** Los chatbots pueden interactuar con los solicitantes para recopilar información relevante y determinar si cumplen con los criterios de préstamo de la empresa. Los robots de software procesan la información, generar documentos y realizar verificaciones de crédito y antecedentes. Esto reduce la carga de trabajo para el personal de préstamos y acelera el proceso de solicitud de préstamos para los clientes.

INCREMENTO DE LA AGILIDAD Y VELOCIDAD

La capacidad de tomar decisiones rápidas y eficientes puede hacer la diferencia entre el éxito y el fracaso en el mercado actual:

•**Atención al cliente:** Los chatbots pueden interactuar con los clientes en tiempo real y proporcionar respuestas precisas y rápidas a sus preguntas. Esto significa que los clientes pueden recibir atención inmediata y las empresas pueden gestionar sus solicitudes con mayor eficacia.

•**Procesamiento de pagos:** Durante el proceso de compra realizado mediante un chatbot, los robots de software pueden procesar grandes cantidades de transacciones en poco tiempo, lo que significa que las empresas pueden procesar pagos más rápidamente y con mayor precisión.

•**Gestión de inventario:** Los robots de software pueden gestionar el inventario en tiempo real, es decir mientras se tiene la conversación con al chatbot de ChatGPT y proporcionar información precisa y actualizada sobre el stock disponible. Esto significa que las empresas pueden tomar decisiones informadas sobre el inventario y reducir los costes asociados con el almacenamiento y la gestión del inventario.

REDUCCIÓN DE ERRORES Y COSTES

La combinación de ChatGPT y RPA permite a las empresas a reducir significativamente los errores y los costes asociados con una amplia gama de procesos:

•**Procesamiento de facturas:** El procesamiento de facturas es un proceso empresarial que a menudo implica una gran cantidad de entradas manuales y puede ser propenso a errores. La integración de ChatGPT con RPA puede automatizar este proceso, lo que reduce significativamente la cantidad de entradas manuales necesarias y, por lo tanto, reduce la posibilidad de errores. Además, los robots de software pueden procesar facturas más rápido que los humanos, lo que reduce los costes asociados con la asignación de personal adicional para manejar este proceso.

•**Control de calidad:** Los robots de software pueden realizar tareas de inspección y control de calidad de forma más eficiente que los humanos. Además, los robots de software pueden llevar a cabo inspecciones continuas sin la necesidad de descansos, lo que significa que se pueden detectar errores con mayor rapidez y reducir los costes asociados con la corrección de errores y el retrabajo.

•**Procesamiento de nóminas:** El procesamiento de nóminas es otro proceso empresarial que a menudo implica una gran cantidad de entradas manuales y puede ser propenso a errores. Los robots de software pueden procesar nóminas más rápido que los humanos, lo que reduce los costes asociados a la asignación de personal adicional para manejar este proceso.

•**Gestión de inventario:** Los robots de software pueden realizar un seguimiento de los niveles de inventario, enviar alertas cuando los niveles caen por debajo de un cierto umbral y generar órdenes de compra cuando sea necesario. Esto evita errores y costes, como pedidos excesivos o escasos, y reducir los costes asociados con la gestión de inventario.

MEJORA LA PRECISIÓN

La integración de ChatGPT con RPA puede mejorar la precisión al reducir el riesgo de errores humanos. Si se produce un error, el robot puede comunicarse con ChatGPT para obtener una respuesta y corregir el error automáticamente:

•**Procesamiento de pedidos:** La integración de ChatGPT con RPA puede automatizar gran parte de este proceso,

NTINÚA EN ÓXIMA PÁGINA

reduciendo la cantidad de entradas manuales necesarias y, por lo tanto, reduciendo la posibilidad de errores. Además, los robots de software pueden procesar pedidos más rápido que los humanos, lo que reduce la posibilidad de errores asociados con la entrada manual de datos.

•**Facturación de clientes:** Los robots de software pueden procesar facturas y enviarlas a los clientes con mayor precisión y rapidez que los humanos, la integración con chatbots permite a los clientes disponer de la información en tiempo real.

•**Control de calidad:** Los robots de software pueden llevar a cabo inspecciones continuas sin la necesidad de descansos, lo que significa que se pueden detectar errores con mayor rapidez y precisión. Integrados con ChatGPT complementa sus conocimientos y la interacción en tiempo real para solventar no confirmades.

•**Procesamiento de reclamaciones de seguros:** Los chatbots pueden interactuar con los clientes para recopilar información relevante sobre la reclamación y los robots de software pueden procesar esta información y realizar verificaciones de antecedentes para asegurarse de que la reclamación sea válida y precisa.

MEJORA EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

La experiencia del cliente es un aspecto crítico para cualquier empresa que quiere tener éxito, ChatGPT ha mejorado sustancialmente las capacidades de conversación y calidad de las respuestas en los siguientes procesos:

•**Interacción en tiempo real:** Los chatbots con ChatGPT pueden proporcionar una experiencia de interacción más personalizada y eficiente que los sistemas tradicionales de chatbot, mientras que en el backoffice los robots de software pueden extraer información precisa relacionada con el caso concreto.

•**Resolución de problemas:** Los chatbots pueden proporcionar respuestas precisas y detalladas a las preguntas de los clientes, lo que reduce la necesidad de que los clientes esperen en línea para hablar con un agente de servicio al cliente. La información concreta sobre el problema del cliente se gestiona en backoffice por los robots de software.

•**Personalización de la experiencia del cliente:** La integración de ChatGPT con RPA puede ayudar a las empresas a personalizar la experiencia del cliente al recopilar datos de los clientes y utilizarlos para proporcionar recomendaciones personalizadas y ofertas especiales.

•**Servicio al cliente 24/7:** Los clientes esperan poder contactar a las empresas en cualquier momento del día o de la noche. La integración de ChatGPT con RPA puede ayudar a las empresas a proporcionar un servicio al cliente 24/7 al permitir que los chatbots atiendan a los clientes incluso fuera del horario de atención al cliente tradicional. Esto significa que los clientes pueden obtener respuestas rápidas y precisas a sus preguntas en cualquier momento, lo que mejora su experiencia general.

MEJOR TOMA DE DECISIONES

La integración de ChatGPT con soluciones de automatización mediante RPA puede mejorar significativamente la toma de decisiones al proporcionar información más precisa y detallada en tiempo real:

•**Análisis de datos**: La integración de ChatGPT con soluciones de automatización mediante RPA puede ayudar a las empresas a realizar análisis de datos más detallados y precisos, y por tanto servir para una mejor toma de decisiones.

•**Predicción de tendencias:** La integración de ChatGPT con soluciones de automatización mediante RPA puede ayudar a las empresas a predecir tendencias futuras mediante el análisis de datos históricos utilizando algoritmos de aprendizaje automático para identificar patrones y tendencias. Esto significa que las empresas pueden tomar decisiones informadas sobre inversiones, estrategias de marketing y otras áreas críticas del negocio.

•**Análisis de sentimiento:** El análisis de sentimiento es una técnica utilizada por las empresas para entender cómo se sienten los clientes acerca de un producto o servicio. La integración de ChatGPT con soluciones de automatización mediante RPA puede ayudar a las empresas a realizar análisis de sentimiento más precisos y detallados. Los chatbots impulsados por ChatGPT pueden analizar grandes cantidades de datos de redes sociales, correos electrónicos y otras fuentes para comprender mejor las opiniones de los clientes. Esto significa que las empresas pueden tomar decisiones más informadas sobre el desarrollo de productos, la atención al cliente y otras áreas críticas del negocio.

•**Automatización de decisiones:** Los robots de software pueden tomar decisiones en tiempo real en función de los datos y algoritmos preestablecidos. Esto significa que las empresas pueden tomar decisiones informadas de manera más rápida y precisa, lo que puede mejorar significativamente la eficiencia y la productividad.

En resumen, la integración de ChatGPT con RPA establece conversaciones correctas y precisas entre robots y personas. Esto puede proporcionar beneficios significativos para las empresas al mejorar la eficiencia, la productividad y la satisfacción del cliente.

No está solo

Mas de 20 años acompañando a la Alta Dirección.

La Misión de Business&Co.® consiste en ayudar a las Organizaciones a conseguir sus Objetivos de Negocio aplicando Buenas Prácticas con la ayuda de la Tecnología.

Business&Co®
Business, Technology & Best Practices, S.L.

más información en:
https://businessandcompany.com

Business&Co.®, Escuela de Gobierno eGob®, Master en Gobierno de Tecnologías de la Información MGEIT®, Caviar®, Telecoms®, Respalda® y AulaDatos® son Marcas y Nombres Comerciales Registrados de Business, Technology & Best Practices, S.L.

Trabajando con inteligencia artificial y robots

Estamos en una revolución tecnológica en la que cada vez hay más actividades que están siendo realizadas por robots, algoritmos y soluciones de inteligencia artificial. En muchos casos esto se ve como una amenaza, sin embargo, está en nuestra responsabilidad y en la visión de las empresas en las que trabajamos, aprovechar estas nuevas capacidades para complementar nuestras capacidades como humanos. Todas estas tecnologías están cambiando los modelos de operación, así como dando soporte a una mejor dirección estratégica

.

Cuando se iniciaron los primeros proyectos de automatización mediante robots, el primer miedo en las empresas era que los empleados veían a esos robots como unos enemigos, ya que se pensaba que iban a ser sustituidos por ellos. Tras más de 7 años trabajando en mejora de procesos empleando robots, en casi ninguna empresa ha habido reducción por la implantación de estas tecnologías. Se ha aprovechado el conocimiento de los procesos, del negocio que tenían las personas para que hicieran otras tareas que, antes por falta de tiempo, no se podían realizar y que portaban mucho más valor que las realizadas por los robots.

Los primeros procesos las personas trabajaban por un lado y los robots por otro. Ahora el reto es establecer equipos en los que estas nuevas tecnologías trabajan junto con las personas y complementando sus capacidades.

Todos los sectores se están replanteando cual va a ser el nuevo modelo de operación en el que se están integrando todas las tecnologías disponibles y las personas, para así lograr ser más eficientes. Las tendencias en este nuevo modelo de operación pasan por:

•**Industrialización:** asignar las tareas repetitivas y de poco valor a los robots. Mediante el uso de los robots de software y los físicos todas aquellas actividades repetitivas serán procesadas con estas tecnologías, no solo para mejorar la productividad y optimizar los costes sino para evitar riesgos y accidentes laborables.
•**Comunicación y procesamiento inteligente de la información.** Empleando soluciones de inteligencia artificial somos capaces de interpretar documentos, mensajes, conversaciones de manera que podamos entender el contexto, las intenciones y "comprender" el mensaje. Este procesamiento en tiempo real va a permitir conversaciones máquina-persona en el que a través del intercambio de información se podrán realizar procesos más o menos complejos sin la intervención de personal de front o backoffice.
•**Predicción:** Uno de los objetivos de los sistemas actuales es la recopilación de ingentes cantidades de información. Uno de los usos que tiene esa información es poder, mediante información historia, y los hechos que desencadenaron, predecir hechos futuros. Mediante la analítica del big data y el uso de algoritmos predictivos se van a poder predecir situaciones antes de que ocurran y establecer medidas para mitigación o evitación. Esto ya es un hecho con los mantenimientos predictivos en la industria.

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA

Pero también se pueden emplear al comportamiento de los consumidores de manera individual para predecir sus acciones, y de esa manera poder incluso regular la producción, alimentar almacenes, etc

•**Soporte a la decisión:** Si estas tecnologías nos permiten predecir determinados hechos, también podemos disponer de algoritmos que analizan los datos para prever como será el contexto empresarial en un periodo determinado y asistirnos en las tomas de decisiones.

Sin embargo, todos los planteamientos anteriores se focalizan, en datos, hechos, acciones y procesos tangibles. Pero ¿cómo podemos incrementar el valor de las empresas empleando esta innovación tecnológica, además de lo ya visto?

Actualmente , en torno al 50% del valor empresarial de las compañías que cotizan en bolsa reside en sus intangibles, llegando a alcanzar el 85% en sectores como el tecnológico o el del entretenimiento, cuando en las décadas de los ochenta y noventa, los intangibles no suponían más del 10-20%, dependiendo de los sectores (ethic). Este cambio reside en que el foco de las empresas ha basculado de los accionistas, a la integración de las expectativas y exigencias de sus clientes, los empleados y las comunidades en las que la organización opera. Por tanto, la carrera por la mejor estrategia en la gestión de intangibles ya se ha iniciado hace tiempo y el que posea la mejor estrategia, la estrategia que mejor pueda contrastar será capaz de incrementar su valor mucho más que su competencia, y, por tanto, ser más deseada.

Pero ¿Qué entendemos por intangible? Intangible es un adjetivo que se refiere a todo aquello que no puede percibirse claramente mediante los sentidos. Es decir, un intangible es aquello que es inmaterial. Según la norma internacional de contabilidad, "un activo intangible se caracteriza porque es un activo identificable, sin sustancia física y que se destina para ser utilizado en la producción o suministro de bienes o servicios, para arrendamiento a terceros o para fines administrativos. En otros estarían, la marca, la propiedad intelectual, derechos, relaciones, litigios, datos, etc

Si 50% del valor de una empresa son intangible, ¿cómo los gestionamos? Las nuevas tecnologías nos permiten entrar a mejorar nuestras estrategias en este ámbito también. Una de las características de los intangibles es que disponemos de información incompleta e imprecisa, variable y subjetiva. Para poder definir una estrategia de gestión de estos intangible, debemos primero, disponer de una gran cantidad de datos, como son estudios cuantitativos, análisis de sentimientos, encuestas de satisfacción, informes de ventas, tracking de notoriedad, etc, e introducirlos en un modelo sobre el cual vamos a realizar simulaciones e iterar, observando así los resultados y las variables que más influyen en el mismo. Así podremos decidir aspectos como "¿qué atributos de mi propuesta de valor proporcionan mayor ventaja en el mercado?", "¿cómo puedo impedir la perdida de mercado por la entrada de competidores?", "¿es el momento de lanzar un nuevo producto?". Mediante el uso de inteligencia artificial y aprendizaje automático vamos a ser capaces de tener una "bola de cristal".

Esto supone un gran avance para la toma de las decisiones de las empresas y en la manera en que deciden sus inversiones.

Como conclusión podemos afirmar que el mundo será una combinación de máquinas, algoritmos, inteligencia artificial y capacidades humanas, cuyo objetivo será la búsqueda de la excelencia empresarial, de los servicios, de los procesos, de la operación, etc.

Siempre habrá empleos "artesanos" en los que los que se dará la espalda a la revolución industrial para proporcionar productos o servicios "a la vieja usanza", y que obviamente solo sobrevivirán si su oferta tiene un hueco en el mercado.

Para finalizar esta reflexión sobre el trabajo conjunto de las personas, los robots y la inteligencia artificial, Warren Bennis (profesor distinguido de la Universidad del Sur de California y asesor de distintos presidentes de los EE. UU.) especificó: "En la fábrica del futuro habrá solo dos empleados: un hombre y un perro. El hombre para dar de comer al perro. Y el perro para vigilar que el hombre no toque los equipos". No obstante, este planteamiento ya es obsoleto, porque probablemente podamos tener un robot que alimente al perro. *Sic transit gloria mundi*

MGEIT®

eGob®

COBIT® 2019 + ISO 38500
IT Governance
Gobierno TI

CERTIFÍCATE EN
GOBIERNO DE TI

Gobierno de Información y Tecnología EGIT es un nivel de madurez sobre la Gestión de las Tecnologías de la Información ITSM que consigue Alinear la Tecnología al Negocio y no viceversa. Puede haber Gestión sin Gobierno, pero jamás habrá Gobierno sin Gestión. Y tú ¿Gobiernas o solo Gestionas la Información y la Tecnología?

NIVELES DE CERTIFICACIÓN

Nivel de Certificación Board*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la materia, su entorno y ámbito de aplicación, sus roles y responsabilidades que les permita participar en las inicativas.

Nivel de Certificación Executive*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las Buenas Prácticas, Metodologías y Bases de Conocimiento aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Leader*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de las normas y Estándares ISO aplicables con el fin de dirigir o participar en equipos de implementación.

Nivel de Certificación Skilled*

Acredita directivos y profesionales con un adecuado nivel de conocimientos respecto de la elaboracion de documentos, informes, planes, herramientas y/o artefactos que les permitan la aplicación práctica de los conocimientos.

*Niveles de Certificación pertenecientes a los Esquemas de la Entidad de Certificacion Business&Co.® y alineados con la Norma UNE-EN ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos Generales para los Organismos que realizan Certificación de Personas. Más información: https://businessandcompany.com/certificacion-de-personas

MISION

Nuestra misión consiste en instituir una nueva clase directiva capaz de liderar con éxito las oportunidades que nos brinda la era digital.

FORMACIÓN BUSINESS CLASS

- Formación experiencial y participativa en remoto y en directo para una mayor comodidad del alumno.
- Cursos de cuatro sesiones de 5 horas en formato tardes de martes y jueves o formato viernes tardes y sábados mañanas.
- Máximo doce alumnos por convocatoria para una mayor interacción y compartición de experiencias y anécdotas.
- Curso de Doble Certificación del Master de Gobierno y Gestión de Información y Tecnología MasterGEIT®

CONVOCATORIAS 2022/23

- **ABRIL 2023 (Formato Martes y Jueves Tardes)**
  Martes 4, jueves 6, martes 11 y jueves 13
- **MAYO 2023 (Formato Viernes Tardes y Sábados Mañanas)**
  Viernes 5, sabado 6, viernes 12 y sábado 13

eGob®

Escuela de Gobierno eGob®
admisiones@escueladegobierno.es
https://escueladegobierno.es

Lanzamiento del Service Management Institute SMI®

El miércoles 26 de abril tuvo lugar el lanzamiento del Service Management Institute SMI®, la comunidad global de profesionales en la Dirección y Gestión de Servicios, Comprometidos con la Innovación, las Buenas Prácticas y la Mejora Continua.

Este acto fue la escenificación de la transformación de la Asociación sin Ánimo de Lucro itSMF España, asociación profesional que desde el año 2004 ha atendido las necesidades de la Gestión de Servicios de Tecnología (ITSM), y que a partir de 2023 se renueva para atender los servicios de una forma global en todas las áreas de la empresa.

Con el lanzamiento del Service Management Institute SMI® nace la nueva Certificación Profesional en el Ámbito de la Dirección de Servicios, que tiene como objetivo acreditar a los mejores profesionales en dirección de servicios a nivel internacional. Por tanto, es una acreditación global que no depende de sectores o países, sino que es aplicable a cualquier empresa y sector.

El presidente del Consejo Asesor del Service Management Institute SMI®, Marlon Molina, fue el encargado de dar la bienvenida al acto de lanzamiento, que calificó como "un momento histórico", ya que "casi 20 años después pasamos a atender la dirección y la gestión de todos los servicios en un mundo 'As a Service'".

"El sector público y el sector privado, todos están viviendo una gran transformación. Hasta el año 2030 vamos a movernos de los productos a un mundo 'As a service', un mundo absolutamente lleno de servicios que, además, interactúan unos con otros. Hace 20 años que ya existe la profesión de gestión de servicios y hoy ha nacido oficialmente la Asociación de Director de Servicios. Tenemos una gran oportunidad porque todo está por crear, pero desde nace desde la experiencia", resaltó Molina.

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA

Acto seguido, el presidente del Service Management Institute SMI®, Javier Peris, apuntó que la presentación es “el renacimiento” de itSMF España, que a partir de ahora aplicará su conocimiento en dirección servicios no únicamente a IT, sino a todos los departamentos: “La asociación lleva 20 años en los que ha ido aprendiendo, los servicios han ido cambiando, las tecnologías han ido apareciendo, hemos vivido nuevos enfoques y tecnologías, y de alguna manera cada vez más vamos a un mundo más ‘As a Service’ donde no solo se requieren gestión de servicios sino verdaderos Directores de Servicios” .

Por tanto, “si lo que la ciudadanía necesita es percibir los servicios, también deberíamos de acreditar a verdaderos directores de servicios que los ofrezcan con el valor que se espera”, recalcó el presidente de Service Management Institute SMI®. De esta forma, nace esta comunidad global que tiene como objetivo certificar a aquellos profesionales que cuentan con las habilidades necesarias para no solo gestionar sino tambien dirigir servicios.

En este punto, Javier Peris destacó que a pesar de que “estamos impactados por una cantidad de servicios tremenda, hasta la fecha se le había dado demasiada importancia al proyecto”. “Los proyectos son necesarios, pero tienen una fecha de inicio y de fin conocida, mientras que los servicios son lo que perdura, se disfruta y el usuario de verdad percibe. Es fácil encontrar disciplinas, metodologías y profesionales formados y certificados como directores de proyectos, pero hasta hoy no era fácil encontrar profesionales en dirección de servicios. Gracias al Service Management Institute ya es posible, podemos encontrar la alta dirección formada adecuadamente como Directores de Servicios”, añadió.

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA

Durante el acto, el presidente del Colegio Oficial de Ingeniería Informática de la Comunitat Valenciana (COIICV), Alejandro Blasco, se congratuló de que la asociación escogiera la Semana Informática como el espacio idóneo para presentarse de forma oficial y consideró "muy oportuno el momento de nacimiento de Service Management Institute SMI®", que representa a un colectivo que tiene mucho que ver con la parte IT, pero que va más allá.

A continuación, tuvo lugar un acto simbólico sobre el escenario de Las Naves, con una fotografía de familia de representantes de los cuatro sectores 'padrinos' de Service Management Institute SMI®: Manuel Serrat, Vicepresidente de la Asociación de Técnicos Informáticos de la Administración Local ATIAL; a Carlos Pampliega, Vicepresidente del Capítulo de Madrid del Project Management Institute PMI Madrid; Cayetano Hernández, Presidente de la Federación de Asociaciones de Informática de la Salud FAIS, y Alejandro Blasco, presidente del Colegio Oficial de Ingeniería Informática de la Comunidad Valenciana COIICV.

Tras la fotografía, la presidenta del Consejo Académico del Service Management Institute SMI®, Esperanza Marcos, presentó la Base de Conocimiento de la Asociación, el Service Management Body of Knowledge SMBoK®, quien afirmó que "estamos en un mundo absolutamente de servicios". La globalización, el aumento de la esperanza de vida o la transformación digital son algunos de los factores que, según Esperanza Marcos, han provocado que, cada vez más, las economías se basen en servicios.

En su ponencia, la presidenta del Consejo Académico del Service Management Institute SMI® explicó que, a pesar de estar en un mundo de servicios, las organizaciones trabajan como en una época industrial y los profesionales siguen formándose de esta manera. Por este motivo, señaló, es el momento de empezar a formar a profesionales para un mundo de servicios y para organizaciones de servicios.

"Nos faltan certificaciones de profesionales en dirección de servicios. El Service Management Institute SMI® es una iniciativa muy pertinente en este momento y estamos trabajando en la elaboración de un cuerpo de conocimientos que defina qué conocimientos debe tener un director de servicios", resaltó.

A su juicio, el director de servicios es como el director de orquesta: "No tiene que saber tocar perfectamente el piano o ser un experto violinista, pero necesita saber cómo suena cada instrumento y saber en qué momento y con qué intensidad les tiene que dar la entrada".

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA

Tras la intervención de Esperanza Marcos, fue el turno del Vocal y miembro de la Junta Directiva del Service Management Institute SMI®, Marcos Navarro Alcaraz, quien expuso los detalles de la Certificación Service Management Profesional SMP® y su Proceso de Grandfathering que permite por Méritos Propios obtener la Certificación. Marcos Navarro detalló que, con la creación del Service Management Institute SMI®, se extiende la vinculación anterior de itSMF únicamente con la tecnología, para pasar a acreditar y reconocer además de certificar a profesionales de todos los sectores y ámbitos.
"Queremos que los servicios no solo se gestionen sino se dirijan cada vez mejor, esa dirección va a requerir mejores profesionales y que se puedan identificar más fácilmente. Generando esta certificación lo que queremos es que se puedan identificar de la misma forma que cuando las empresas buscan profesionales en la dirección de proyectos", explicó.
Marcos Navarro subrayó que se trata de una certificación global, que no depende de sectores, países o tecnologías, por lo que es aplicable a cualquier empresa: "Nuestro objetivo primordial con la certificación es que, mirando a una sala, sepamos quienes tienen el pin del Service Management Profesional SMP® del Service Management Institute SMI®. Queremos que sea un distintivo de calidad de los profesionales". Así, el objetivo del Service Management Institute SMI® es generar una certificación que sea reconocida por la industria y que permita evaluar a buenos profesionales en la dirección de los servicios, mediante experiencia, conocimientos y un examen de evaluación.

Por último, Marlon Molina Presidente del Consejo Asesor del Service Management Institute SMI® presentó y moderó la mesa redonda titulada 'La Dirección y Gestión de Servicios en la Administración Pública y la Alta Dirección' con la participación de Inmaculada Sánchez Ramos, de Madrid Digitaliza; Ana Bastida, del Instituto Municipal de Informática del Ayuntamiento de Barcelona; y Ana María Pont, de la Oficina de Proyectos Europeos del Ayuntamiento de Valencia. En dicha mesa, las ponentes abordaron la necesidad de extender la cultura de los servicios a las administraciones públicas, del reto que supone para éstas el mundo 'As a Service' o de la importancia de la figura del director de servicios.

En su intervención, Inmaculada Sánchez insistió en la importancia de "generar ecosistemas de relación y confianza mutua en las administraciones públicas, porque las realidades hoy en día son sofisticadas y son servicios continuos, y no proyectos que empiezan y acaban". "Toda la vida hemos ofrecido servicios, pero el mundo 'As a Service' supone movernos en procesos dinámicos y flexibles, antes éramos muy lineales y ahora estamos en un mundo totalmente dinámico", dijo.

Para Inmaculada Sánchez, las administraciones públicas han de adaptarse al mundo actual y "aprender a pensar fuera de la caja", de forma que se ponga al ciudadano en el centro. También insistió en la necesidad de crear consejos asesores para que se generen espacios de colaboración público-privada.

CONTINÚA EN PRÓXIMA PÁGINA

Institute

Por su parte, Ana Bastida recalcó la importancia de "impulsar servicios y proyectos transversales porque los ciudadanos necesitan que tengamos una visión holística de los mismos y que cuando les ofrezcamos un servicio, lo hagamos de manera transversal".

Sobre el nacimiento de Service Management Institute SMI®, Bastida lo calificó como "una oportunidad" para trasladar el concepto de gestión y de dirección de servicios no al ámbito de IT, sino al ámbito municipal y de todas las administraciones públicas. "Espero y deseo que esta iniciativa ayude a las administraciones públicas a posicionarse como administraciones 'As a Service', que es lo que esperan los ciudadanos: tener una administración líquida en consonancia con lo que es la sociedad actual", aseguró.

Respecto a este cambio hacia el mundo 'As a Service' en las administraciones, Ana Pont consideró que es "un camino que todavía no hemos explorado y que puede ser parte de la solución a este estado de bienestar en el que vivimos y que queremos fortalecer". Para ello, resaltó que "el proceso de transformación en las administraciones públicas debe partir desde arriba: desde la visión política hacia abajo".

En este sentido, Ana Pont señaló que "es un reto y una obligación" transformar cómo funcionamos en las administraciones y extender la cultura del proyecto a la dirección de servicios. "Es más necesario que nunca el Service Management Institute SMI® sobre todo para las administraciones y los empleados públicos. El mundo gira cada vez más 'As a Service' y los ciudadanos requieren que las administraciones, como prestadoras de servicios, lo hagamos cada vez mejor, con un coste más eficiente y que el ciudadano realmente se sienta satisfecho con lo que hacemos", concluyó.

Un evento el Lanzamiento del Service Management Institute SMI® que concluyó con un vino español, cóctel y exhibición de corte y degustación de Jamón ibérico a cargo de un maestro cortador que permitió el Networking y el intercambio de experiencias, anécdotas y conocimientos entre distinguidos profesionales tanto del sector público como el privado llegados tanto de distintos puntos de la geografía española como de países donde el Service Management Institute SMI® empieza a tener presencia.

ABOGADOAMIGO
Bufete Experto en
Nuevas Tecnologías
www.abogadoamigo.com

NUEVOS MASTERS

Escuela de Gobierno eGob®
admisiones@escueladegobierno.es
https://escueladegobierno.es