



**smile.cx**  
**ACADEMY**

# IA Generativa **Programa** ↗

IA GENERATIVA PARA UN NUEVO  
LIDERAZGO ESTRATÉGICO

Partner académico



UNA INICIATIVA DE COVISIAN

[covisianacademy@covisian.com](mailto:covisianacademy@covisian.com)

# ÍNDICE

smile.cx  
ACADEMY

01

**SOBRE SMILE.CX  
ACADEMY**

02

**PARTNERS DEL  
PROGRAMA**

03

**PROMOTORES**

04

**LOS INGREDIENTES  
DE LA EXCELENCIA**

05

**INTRODUCCIÓN  
Y OBJETIVOS**

06

**SESIONES**

07

**METODOLOGÍA  
Y ORGANIZACIÓN**

08

**EQUIPO DE  
PONENTES**

09

**DESTINATARIOS**

10

**PRÓXIMOS  
PASOS**

01

# SOBRE smile.cx ACADEMY

Smile.CX Academy es una iniciativa concebida para promover el **intercambio de ideas y la innovación** en el sector de la Customer eXperience.

Academy se apalanca en la formación como motor para la transformación digital del sector.

Trabajamos con **profesorado experimentado** en asociación con importantes escuelas de negocio en cada uno de los países (España, Italia, Perú, y Colombia).

ALGORITMO

INTELIGENCIA  
ARTIFICIAL

AUTOMATIZACIÓN

ASISTENTE  
VIRTUAL

CHATBOT

INMERSIVO

RED NEURONAL

INNOVACIÓN

02

# PARTNERS smile.cx ACADEMY DEL PROGRAMA

Tras el exitoso **Programa Leading the New Customer Management** en España y Latinoamérica, Covisian presenta un nuevo programa ejecutivo en colaboración con **ESIC Corporate Education** como **partner académico**. Este se centra en la **implementación de tecnologías de Inteligencia Artificial Generativa en el entorno empresarial**, destacando su impacto en la **estrategia, ejecución y su relación con las últimas tendencias tecnológicas**.





03

## PROMOTORA

### smile.cx

#### ACADEMY

*"De la relación con nuestros propios clientes conocemos de primera mano qué les preocupa o qué necesitan para gestionar la relación con ellos".*

La visión y liderazgo de Virginia han sido elementos clave en el éxito de Smile.CX Academy. Como Global Head de Marketing y Comunicación en Grupo Covisian y Directora de Smile.CX Academy, ha propulsado la creación de esta plataforma educativa de referencia en el ámbito de la CEX.

La expansión de la Smile. CX Academy en España, Latam e Italia refleja el compromiso con la difusión de conocimientos y prácticas innovadoras y como tal ha sido reconocido con el galardón "IMPACT" de la AEERC.



# VIRGINIA

# MATEOS

04

# LOS INGREDIENTES DE LA EXCELENCIA

**smile.cx**  
**ACADEMY**

**01**

**PARTNERS ACADÉMICOS  
ALTAMENTE CUALIFICADOS**

**02**

**MARCAS  
LÍDER**

**03**

**POTENTES INVITADOS QUE SON  
PROFESIONALES EN ACTIVO**

**04**

**CUSTOMIZACIÓN  
AL CLIENTE**

05

# INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

smile.cx  
ACADEMY

En **Smile.CX Academy** reconocemos la creciente demanda de avances tecnológicos, como la Gen AI, y de innovaciones que satisfagan las necesidades empresariales. Nuestra misión es que nuestros clientes comprendan cómo estas tecnologías pueden fortalecer la estrategia y ejecución del negocio, así como su interacción con las últimas tendencias tecnológicas.

Para lograrlo, hemos diseñado un programa de 7 sesiones en colaboración con **ESIC Corporate Education** donde exploramos a fondo la aplicación práctica de estas tecnologías en el entorno empresarial actual.

**PROGRAMA EJECUTIVO DE 16 HORAS  
DE FORMACIÓN (EN 2,5 MESES)**

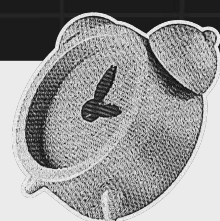
**MODALIDAD  
PRESENCIAL**

**NETWORKING E INTERCAMBIO  
DE EXPERIENCIAS**

**CERTIFICADO DE  
APROVECHAMIENTO ESIC**

**4 módulos con sesiones presenciales de 2,5 horas cada una.**

**3 Workshops presenciales de 2h cada uno.**



# MÓDULO 1

## ¿Qué es la IA?

- ✓ ¿Qué es la IA ?
- ✓ Fundamentos de IA
- ✓ Paradigma IA generativa
- ✓ Estado del arte: rumbo a AGI

### DESCRIPCIÓN

El objetivo de esta sesión es transferir al alumno los conocimientos suficientes sobre IA e IA Generativa sin abundar en lo técnico, para que además de conocer la IA desde una perspectiva de funcionamiento, adquiera el criterio para decidir en su aplicación a negocio. Para ello, se expondrán las herramientas de cada subconjunto más idóneas y de mejor rendimiento para cada caso.





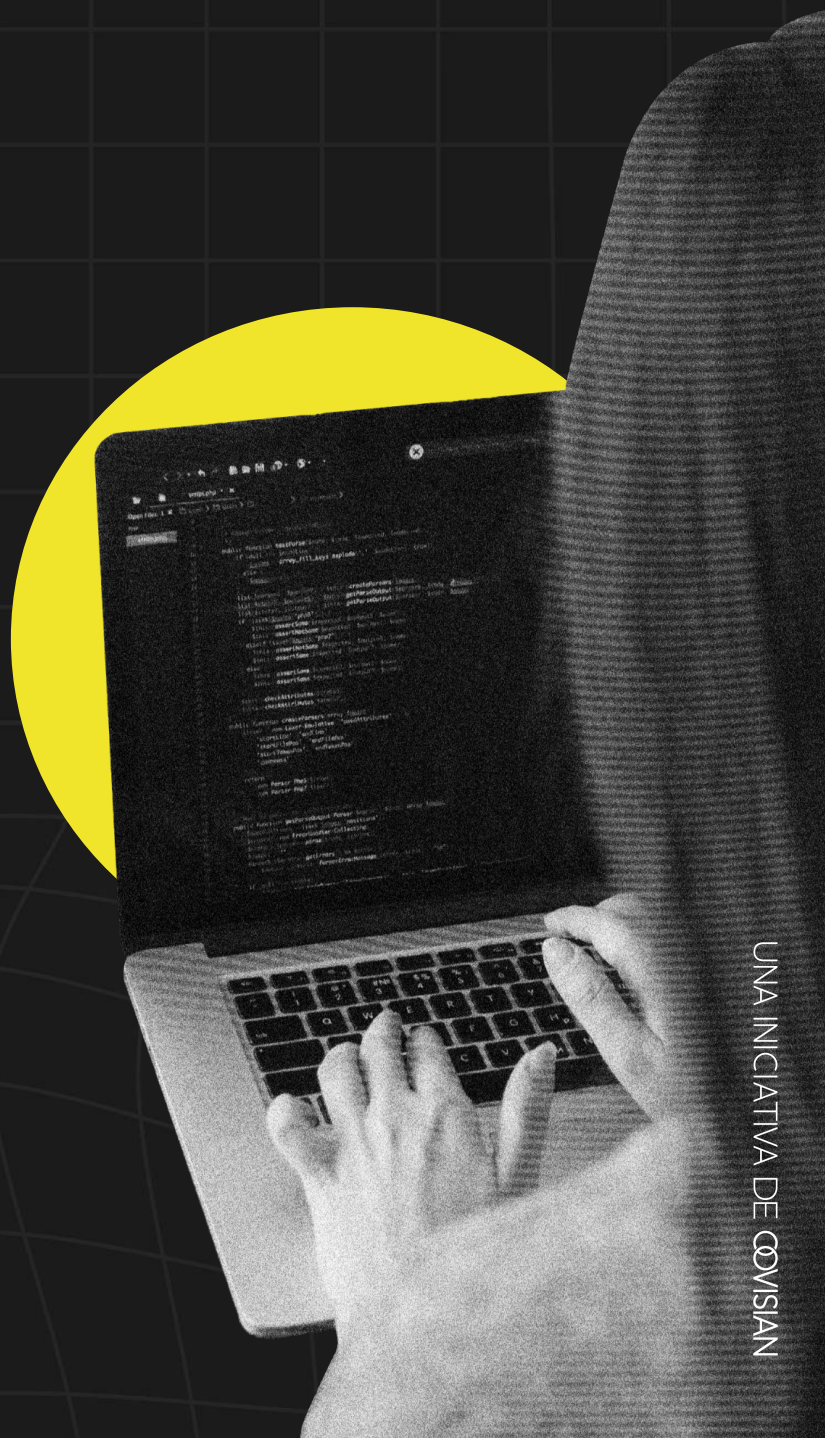
# MÓDULO 2

## Modelos de LLM e IA Generativa

- ✓ Modelos LLM y cómo funcionan ?
- ✓ Modelos de IA generativa: Mapa de opciones
- ✓ Retos

### DESCRIPCIÓN

El objetivo de esta sesión es analizar el funcionamiento de los LLM, sus riesgos, funcionamiento, el uso correcto y además los distintos modelos disponibles en el mercado según su eficiencia y tono en el empleo del lenguaje.



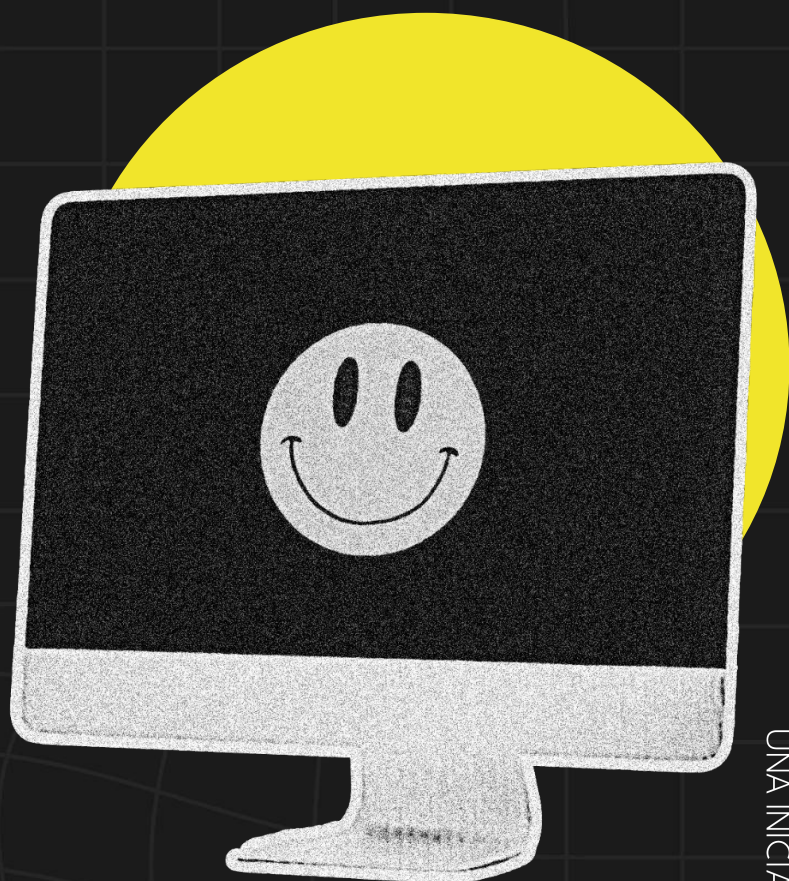
# MÓDULO 3

## Copilots e integración de la IA Generativa

- ✓ Copilots e integración de la IA generativa en herramientas SaaS
- ✓ Aplicación IA generativa a sectores: Marketing y Ventas. Financiero. Operaciones. Logística...

### DESCRIPCIÓN

En esta sesión analizaremos la integración de la IA Generativa en los productos SaaS más usados en el mercado y cómo los grandes players de software del mundo están evolucionando sus productos utilizando la IA para mejorar la experiencia de usuario. Analizaremos las mejores prácticas de uso en los distintos sectores por orden de impacto mediante metodología del “caso de uso”.





# MÓDULO 4

## Tendencias y ética de la IA Generativa

- ✓ Tendencias en IA. ¿Qué puedo hacer?  
¿Cuáles son los límites?
- ✓ Ética y propiedad intelectual.
- ✓ Usos indebidos y riesgos (Usa IA generativa para crear imágenes y Deep fakes, ataques cibernéticos, plagio y más).

### DESCRIPCIÓN

El objetivo de esta sesión es abordar las tendencias en la aplicación de la IA y la IA Generativa en los distintos sectores, así como los riesgos en el uso basado en caso de uso crítico. El impacto en la seguridad desde el lado de la defensa y del ataque. Por último, abordaremos de la IA ética según la Unesco y la ONU además de esbozar los pasos regulatorios que Europa y América están consensuando.



# WORKSHOP smile.cx ACADEMY

## IA Generativa para un nuevo liderazgo estratégico

01



Prompt Engineering

02

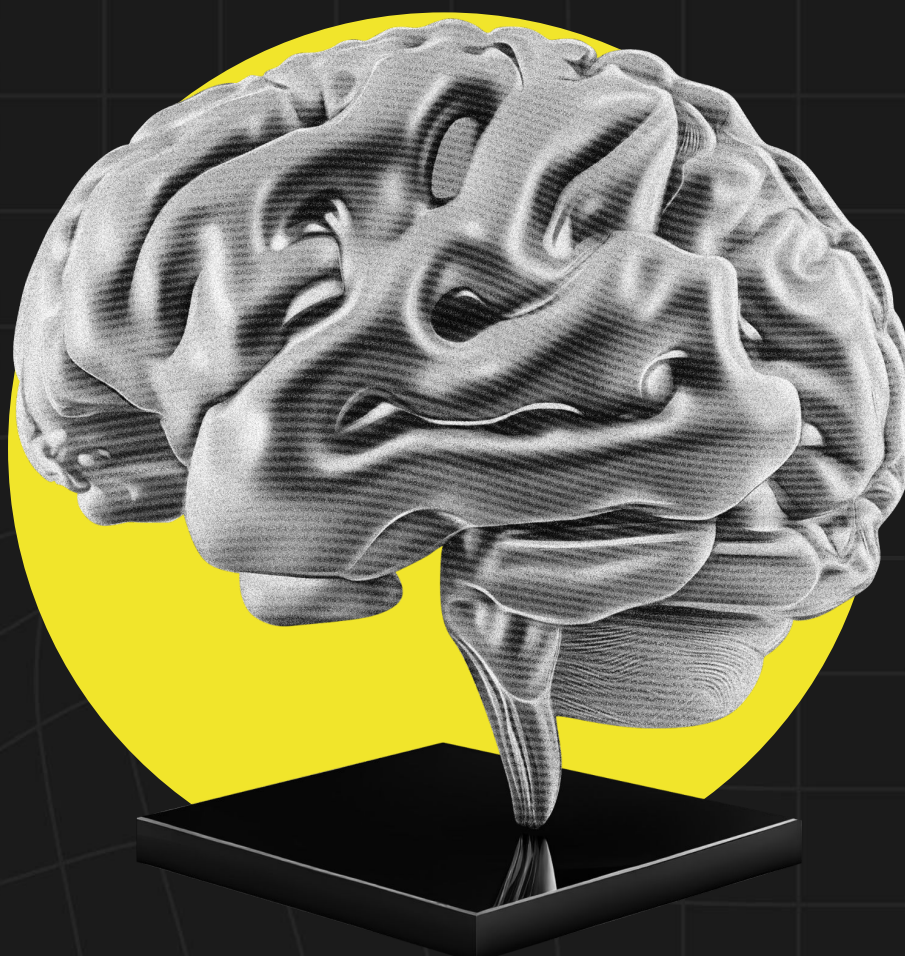


IA Generativa:  
Edición Texto + Imagen

03



IA Generativa:  
Edición Imagen + 3D + Audio + Edición Final





06

# METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

## TIMETABLE

**Horario:** Masterclass de 09:30h a 12:00h. Workshops de 09:30h a 11:30h.

**Ubicación:** Instalaciones de Smile.CX Academy, Avenida de la Albufera, 319, 2ª planta, 28031, Madrid.

**METODOLOGÍA PRESENCIAL**

**PROFESORADO EXPERTO**

**INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS**

**WORKSHOPS**



06

# METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

## SEPTIEMBRE 2024


**Jueves 19**

Fundamentos de  
IA e IA  
generativa

## OCTUBRE 2024


**Jueves 03**

Modelos LLM


**Jueves 17**
**WORKSHOP**

Prompt  
engineering

**Jueves 24**

Copilots y  
aplicación I.A.  
Generativa

## NOVIEMBRE 2024


**Jueves 14**
**WORKSHOP**

IA generativa:  
Edición texto e  
imagen

**Jueves 28**

Tendencias en IA  
Generativa. Ética  
y propiedad  
intelectual.

## DICIEMBRE 2024


**Jueves 12**
**WORKSHOP**

IA generativa:  
edición: imagen  
+ 3D + Audio +  
edición final

07

# EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

smile.cx  
ACADEMY

**Fernando Rodríguez**



**Ceo Q-Vision Technologies europe:** Compañía especializada en transformación digital e innovación, fábrica de software, QA, RPA / SPA, y en el diseño y desarrollo de modelos inteligentes.

**Fundador de Vanware:** plataforma de tecnología as a service. +70 tecnologías disruptivas, preparadas para integrar <No\_Code> en soluciones de negocio, software, apps o plataformas digitales como micro servicios, pagando solo por uso.

**Fundador de 15K Angels** | Smart Seed Capital.

**Director académico y profesor del Senior management program Tech & Digital Business.** Profesor de innovación, transformación digital, digitalización continua y metodologías ágiles.

**Director académico y profesor del Programa superior de Inteligencia artificial aplicado a Marketing y ventas.**



07

# EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

smile.cx  
ACADEMY

**Jorge Aguilar**



Ha liderado y participado en numerosos **proyectos de venta online**, tanto B2C como B2B, desde la ideación y puesta en marcha hasta la operación del negocio. **Entre las empresas para las que ha desarrollado proyectos se encuentran Telefónica, Vodafone, MediaMarkt, Inditex, BSH (Bosch, Siemens, Balay), EDP, Ayuda en Acción, Osborne, Euskaltel, DIA, y Eroski.**

Jorge ha desarrollado estrategias, productos y planes de acción de marketing digital para compañías como **Adeslas, Prisa, El Corte Inglés, Gocco, Knight Frank, Bankia, y AMC Networks.**

Ha contribuido a la **expansión de modelos de negocio y aumento de ingresos** mediante la creación de alianzas y acuerdos con compañías como **Sony Music, Universal Music, BWIN, Real Madrid, Spotify, EA Sports, Unidad Editorial y MediaMarkt.**





07

# EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

smile.cx  
ACADEMY

Alberto de Torres



CEO en Nektu.

Con más de 25 años de experiencia en los campos de la **Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial**, se desempeña como Asesor Senior y Emprendedor. A lo largo de su trayectoria, ha ocupado **diversos roles de liderazgo en sectores clave**, incluyendo el ámbito académico, donde ha sido Profesor en la ESIC Business School, y en el sector empresarial, donde ha dirigido estrategias comerciales y digitales en organizaciones de prestigio.

Alberto posee **habilidades técnicas avanzadas en Python, R, Java, y SQL/NSQL**. Estas competencias, junto con su capacidad para liderar equipos, su creatividad y su motivación, le permiten **impulsar innovaciones en el campo de los datos y la inteligencia artificial**.

Ha liderado exitosamente equipos en el desarrollo de proyectos de investigación aplicada y en la creación de soluciones estratégicas que aprovechan la tecnología para resolver desafíos empresariales complejos.



08

# DESTINATARIOS

smile.cx  
ACADEMY



## Directores y responsables de:

Márketing, operaciones de gestión de clientes, atención al cliente, experiencia de clientes, ventas a través de canal directo, transformación digital, atención al cliente con un rol relevante en proyectos de alto impacto, estratégico y operativo en la relación con el cliente.



Se favorece la participación de alumnos de sectores varios como **banca, seguros, e-commerce, media, telco, utilities, retail, automoción** etc. para incentivar el intercambio de opiniones y el debate dentro del aula.



09

# PRÓXIMOS PASOS

**smile.cx**  
**ACADEMY**

## INSCRIPCIÓN

Para participar en el programa tienes que solicitar tu **formulario de inscripción** escribiendo a **covisianacademy@covisian.com**

## APROBACIÓN

Desde la organización de Smile.CX Academy te confirmarán tu admisión al programa.

## PAGO

Efectúa el pago según las indicaciones en la hoja de inscripción de Smile.CX Academy. Si todavía no tienes tu tarifa, consulta con nosotros en **covisianacademy@covisian.com**

## CERTIFICACIÓN

ESIC Corporate Education emitirá el certificado de participación y aprovechamiento, junto con Smile.CX Academy tras la finalización del programa ejecutivo.



**smile.cx**  
**ACADEMY**

Partner académico

**esic**  
Corporate Education

**Contacto:**

**in** Smile.CX Academy  
**globe** [covisian.com/insights/iniciativas/Smile.cx Academy](https://covisian.com/insights/iniciativas/Smile.cx%20Academy)  
**envelope** [covisianacademy@covisian.com](mailto:covisianacademy@covisian.com)

UNA INICIATIVA DE  
**COVISIAN**