



smile.CX
ACADEMY

IA Generativa **Programa**

IA Y AGENTES PARA MAXIMIZAR EL
VALOR EN LA EXPERIENCIA Y
ATENCIÓN AL CLIENTE

Partner académico



ÍNDICE

01

**SOBRE SMILE.CX
ACADEMY**

02

**PARTNERS DEL
PROGRAMA**

03

PROMOTORA

04

**LOS INGREDIENTES
DE LA EXCELENCIA**

05

**INTRODUCCIÓN
Y OBJETIVOS**

06

SESIONES

07

**METODOLOGÍA
Y ORGANIZACIÓN**

08

**EQUIPO DE
PONENTES**

09

DESTINATARIOS

10

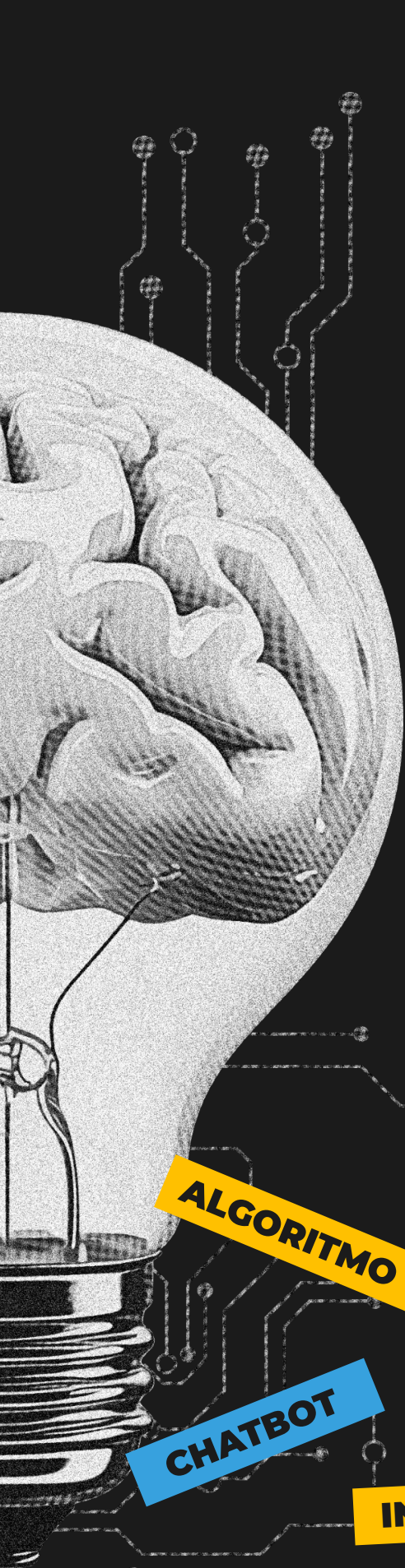
**PRÓXIMOS
PASOS**

01

SOBRE smile.cx ACADEMY

Smiles.cx Academy es una iniciativa concebida para visión amplia sobre la **aplicabilidad de las tecnologías relacionadas a la Inteligencia Artificial Generativa** en la empresa, y comprender cómo esta puede **fortalecer la estrategia del negocio y su ejecución**, y cómo se relaciona con las **nuevas tecnologías y tendencias**.

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 (Estados Unidos, España, Italia, Perú, Chile y Colombia).



ALGORITMO

INTELIGENCIA
ARTIFICIAL

ASISTENTE
VIRTUAL

AUTOMATIZACIÓN

CHATBOT

INMERSIVO

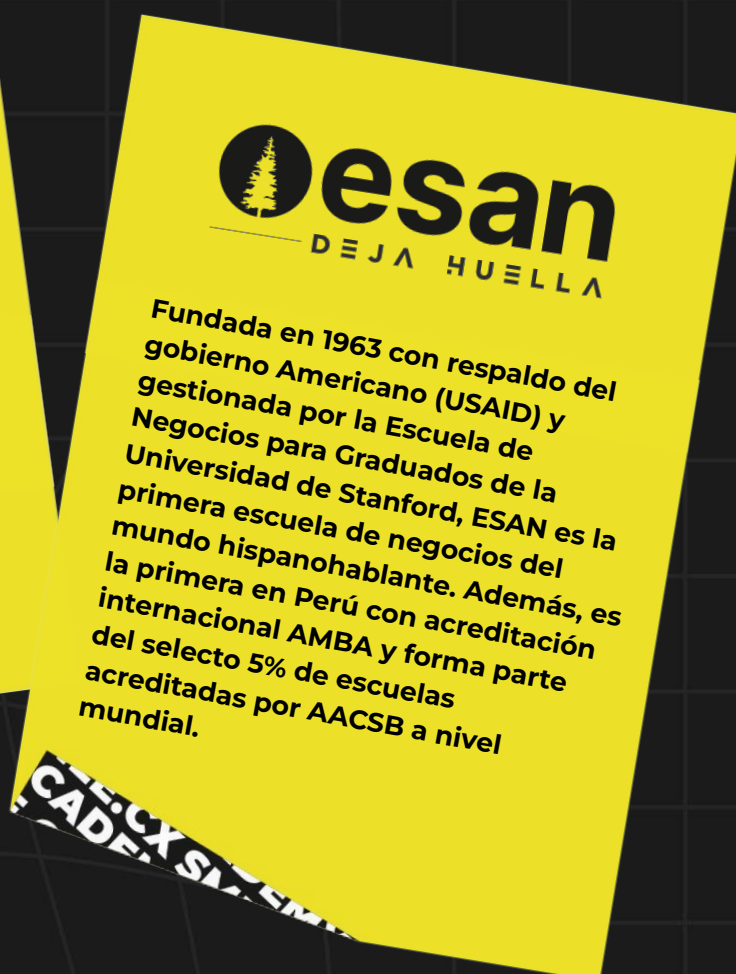
RED NEURONAL

INNOVACIÓN

02

PARTNERS DEL PROGRAMA

Luego del éxito del programa "IA para la Excelencia en el Servicio al Cliente" en 2025, este 2026 damos un paso más allá con una nueva edición en Perú. Además, tras haber desarrollado programas sobre IA Generativa en Latinoamérica y Europa con gran acogida, seguimos apostando por la formación de alto nivel en este campo. Este año presentamos en Perú el programa **"IA y Agentes para maximizar el valor en la Experiencia y Atención al Cliente"**, nuevamente en colaboración con la Universidad ESAN como nuestro partner académico. Un espacio diseñado para profundizar en el impacto de la IA y los agentes en la customer experience y su aplicación estratégica en las empresas.



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.

A black and white portrait of Virginia Mateos, a woman with long hair, smiling and standing with her arms crossed. A yellow circular graphic element is behind her head.

VIRGINIA

MATEOS

03

PROMOTOR



Actualmente es **Director de las Maestrías en Dirección de Tecnologías de Información, Project Management y Data Analytics & Artificial Intelligence**. Consultor internacional de diversas empresas y organismos internacionales. Su experiencia en consultoría comprende empresas como Grupo Romero, Grupo Wong, IBM, Grupo San Fernando, Interbank, Backus, BCR, entre otras. Ph. D. por La Salle - Universitat Ramón LLull, Barcelona España. Máster Universitario en Gestión de TIC y Máster en Gestión de Tecnologías de Información por La Salle - Universitat Ramón LLull, Barcelona España.

**EDDY****MORRIS**

LOS INGREDIENTES DE LA EXCELENCIA



01

**PARTNERS ACADÉMICOS
ALTAMENTE CUALIFICADOS**



02

**MARCAS
LÍDER**



03

**PONENTES INVITADOS QUE SON
PROFESIONALES EN ACTIVO**



04

**CUSTOMIZACIÓN
AL CLIENTE**

05

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

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 06 sesiones semanales en colaboración con **Universidad ESAN**, donde exploramos a fondo la aplicación práctica de estas tecnologías en el entorno empresarial actual.

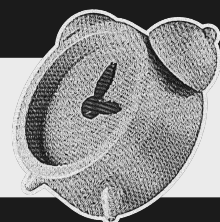
**PROGRAMA EJECUTIVO DE 18 HORAS
DE FORMACIÓN (EN 3 MESES)**

**MODALIDAD
PRESENCIAL**

**NETWORKING E INTERCAMBIO
DE EXPERIENCIAS**

**CERTIFICADO DE
APROVECHAMIENTO ESAN**

**Cada módulo presencial se llevará a cabo en la
Universidad ESAN, tendrá una duración de 3 horas.**



MÓDULO 1

Liderar la Adopción de IA en CX y Servicio al cliente

- ✓ Evolución de IA en CX: chatbots → agentes autónomos → copilots.
- ✓ Identificando el valor económico.
- ✓ El nuevo rol del líder de servicio hacia un Gestor de un portafolio de casos de uso de IA.
- ✓ Identificando una matriz de oportunidades

DESCRIPCIÓN

Desarrollar una comprensión ejecutiva del rol estratégico de la IA y los agentes en experiencia y atención al cliente, vinculando decisiones tecnológicas con impacto en negocio, satisfacción del cliente y eficiencia operativa.



MÓDULO 2

CX Data-Driven: Métricas, Analytics y Personalización

- ✓ Las métricas esenciales de un líder de CX: Ejemplo CSAT, NPS, CES, FCR, TMO, churn, ticket severity, valor del cliente.
- ✓ Cómo interpretar métricas desde la gerencia como señales de alerta, temas estructurales vs. operativos.
- ✓ Identificando el modelo de un mini-dashboard ejecutivo orientado a decisiones.

DESCRIPCIÓN

Fortalecer la capacidad de decisión basada en datos, conectando métricas de CX con hipótesis que permitan aplicar IA para mover indicadores clave.



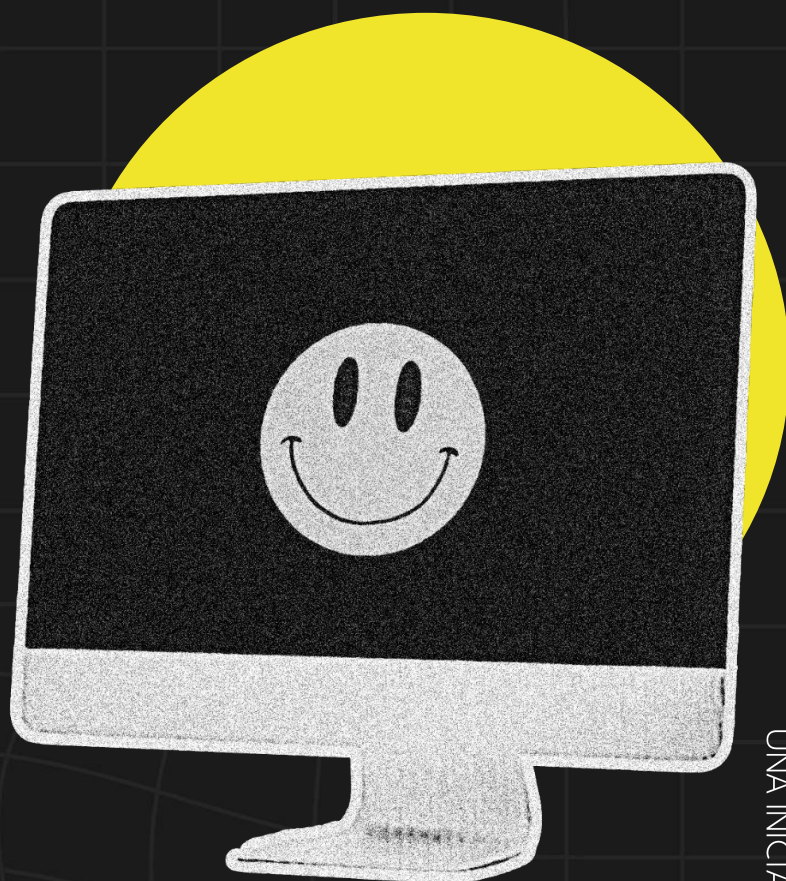
MÓDULO 3

Agentes de IA y Ecosistema Tecnológico de CX

- ✓ Tipos de agentes modernos: Chatbots y voicebots para autoservicio, Agentes autónomos operativos (ejecutan tareas en sistemas internos), Copilots para agentes humanos.
- ✓ Identificando casos de uso típicos y la Integración con tecnologías existentes.
- ✓ Definiendo ¿Dónde sí vale la pena implementar un agente?

DESCRIPCIÓN

Dar claridad ejecutiva sobre qué pueden hacer los agentes de IA hoy, cómo se integran al ecosistema tecnológico de CX y cómo evaluar propuestas de proveedores



MÓDULO 4

Operación Híbrida: Equipos Humanos Potenciados por IA

- ✓ ¿Qué cambia en el día a día de supervisores, jefes y agentes?.
- ✓ Copilots para agentes: beneficios en productividad, calidad y tiempo de respuesta.
- ✓ Nuevos perfiles y habilidades del agente híbrido.

DESCRIPCIÓN

Rediseñar la operación de servicio al cliente cuando agentes y copilots forman parte del equipo, asegurando impacto, clima y continuidad operacional.



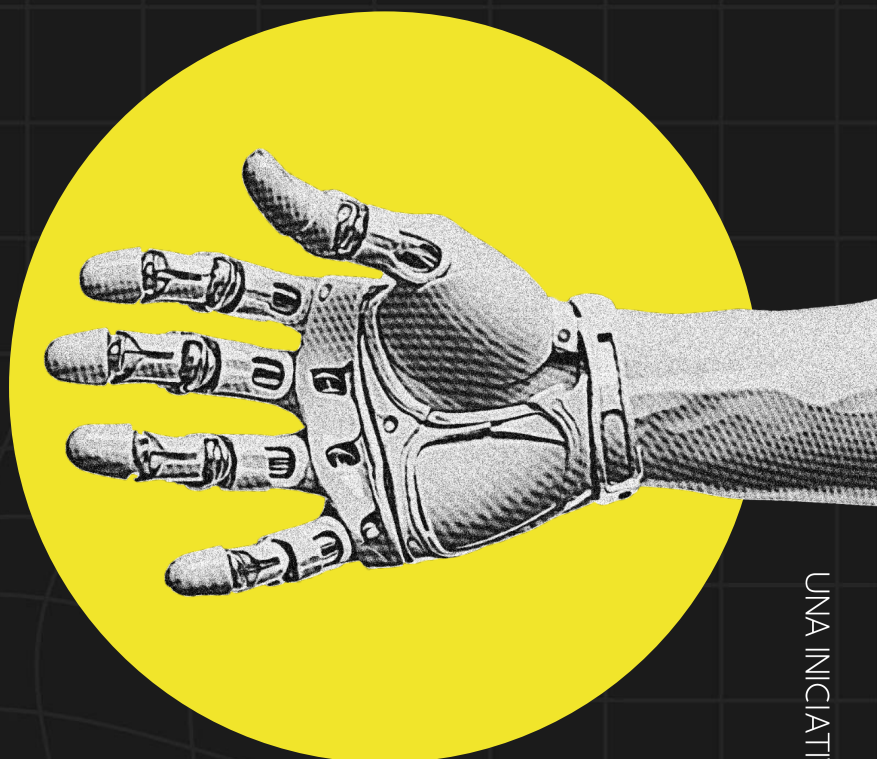
MÓDULO 5

Gobierno, Riesgos y Ética en IA para CX

- ✓ Riesgos clave en IA aplicada a CX: errores, sesgos, privacidad, reputación, deshumanización.
- ✓ Principios de gobierno, y definición de roles y responsabilidades.
- ✓ Lineamientos de transparencia para clientes.

DESCRIPCIÓN

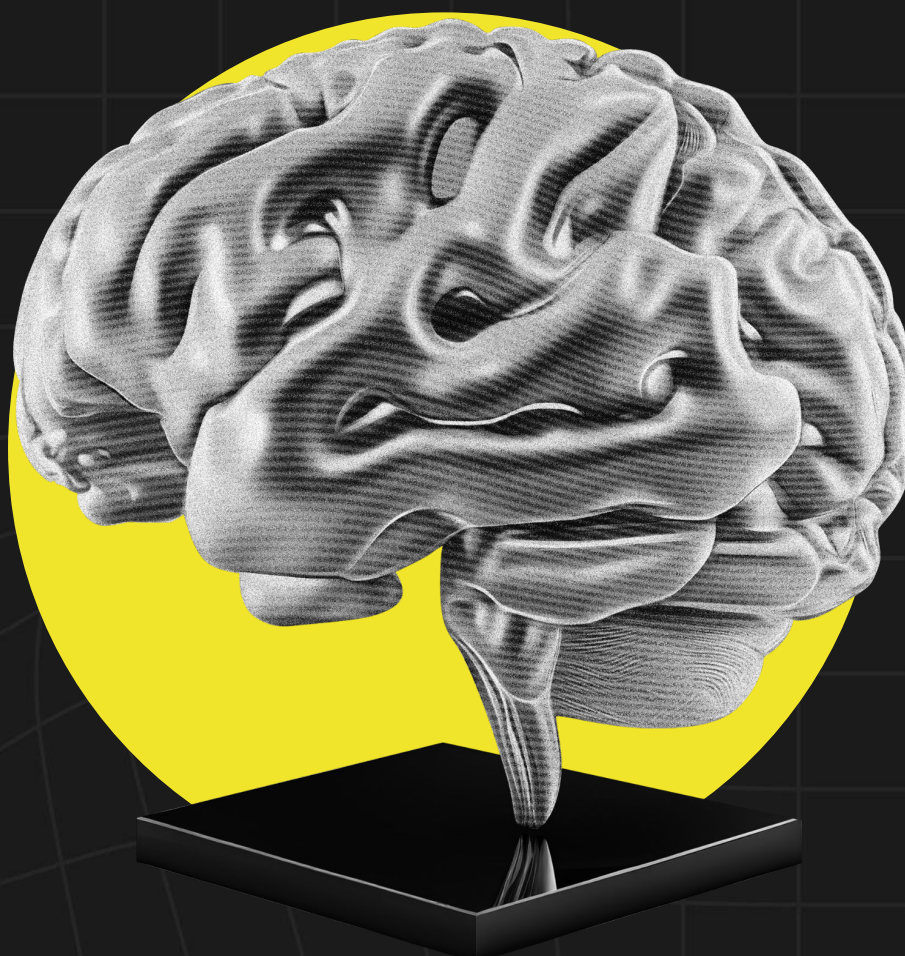
Establecer lineamientos ejecutivos que permitan implementar IA con seguridad, transparencia y responsabilidad, preservando confianza del cliente y reputación de la marca.



WORKSHOP

Del Concepto al Caso de Negocio

Este workshop constituye el hito de cierre del programa, diseñado para transformar el aprendizaje teórico en un **activo estratégico tangible**. Bajo una dinámica de equipos, los participantes integrarán las herramientas analíticas y operativas desarrolladas a lo largo de las sesiones para construir un **Mini Business Case** de alto nivel. El entregable abarca desde la identificación de problemas con datos reales hasta el diseño de soluciones con agentes y rediseño operativo, proyectando el impacto esperado, la gestión de riesgos y un plan de ejecución detallado.



06

METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

TIMETABLE

Horario de Perú:

Módulo 1: Jueves 17 de setiembre de 17:00h a 20:00h. Coffee break de 15 min.

Módulo 2: Miércoles 07 de octubre 17:00h a 20:00h. Coffee break de 15 min.

Módulo 3: Jueves 22 de octubre de 16:00h a 19:00h. Coffee break de 15 min.

Módulo 4: Jueves 05 de noviembre de 16:00h a 19:00h. Coffee break de 15 min.

Módulo 5: Jueves 19 de noviembre 17:00h a 20:00h. Coffee break de 15 min.

Workshop: Jueves 03 de diciembre de 17:00h a 20:00h. Coffee break de 15 min.

**METODOLOGÍA
PRESENCIAL**

**PROFESORADO
EXPERTO**

**INTERCAMBIO DE
EXPERIENCIAS**

WORKSHOPS

06

METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

SEP 2026

**Jueves 17**

Liderar la
Adopción de IA en
CX y Servicio al
cliente

OCT 2026

**Miércoles 07**

CX Data-Driven:
Métricas, Analytics
y Personalización

**Jueves 22**

Agentes de IA y
Ecosistema
Tecnológico de CX

NOV 2026

**Jueves 05**

Operación Híbrida:
Equipos Humanos
Potenciados por IA

**Jueves 19**

Gobierno, Riesgos y
Ética en IA para CX

DIC 2026

**Jueves 03**

Workshop
Ejecutivo: Del
Concepto al Caso
de Negocio

07

EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

smile.cx
ACADEMY

Omar Crespo



Director de Tecnología e Innovación en I4B Consultoría Digital, con experiencia en liderar la transformación digital y la creación de plataformas digitales en el sector microfinanciero. Antiguo Gerente de Innovación y Transformación Digital en MiBanco, con historial en empresas como Microsoft, CA Technologies, e IBM del Perú en roles ejecutivos relacionados con soluciones tecnológicas y proyectos de optimización de servicios de tecnologías de información. Además, es mentor de Startups, Coach, Arquitecto de innovación certificado por el SIT de Israel, Change Practitioner de PROSCI USA y Agile Coach. También se destaca como docente y expositor internacional en eventos como el Singapore Fintech Festival 2018 y miembro del comité organizador de Banca y Finanzas en el CADE Digital 2021.

VENTES INV
TES INV
TES INV

07

EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

Ray Ludeña

Ingeniero Informático de la PUCP con MBA, Master en Inteligencia Artificial en la Universidad Politécnica de Catalunya, certificado PMP y SCRUM, con más de 20 años de experiencia en la implementación de soluciones de negocios con tecnologías de la información y soluciones de data y analítica. 10 años enfocados en la Banca Minorista, 3 en la Banca Mayorista, 7 en las Microfinanzas y 5 años en Marketing Digital; liderando áreas estratégicas, aportando valor en la transformación digital, eficiencia e innovación de procesos y la aplicación de la ciencia de datos a los negocios. Con conocimientos y experiencia práctica en la gestión de programas y proyectos, definición de estrategias de tecnología corporativas, transformación digital, aplicación de ingeniería y ciencias de datos en los negocios. Actualmente Head Data Architecture & Operations en el BCP, consultor en la adopción de tecnología & data en los negocios; docente y ponente en temas relacionados a Data & Analytics.



EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

Marthy Ravello



El especialista es experto en IA generativa, fomentando su uso colaborativo con la inteligencia humana. Imparte talleres sobre el tema a posgraduados y ejecutivos. Posee un máster en Project Management de la UTP y una licenciatura en economía de la Universidad Nacional de Trujillo. Está certificado como Project Management Professional (PMP) por el PMI y como Professional Scrum Master (PSM-I) por Scrum.org. Actualmente, gestiona proyectos educativos en ESAN. Tiene especializaciones en innovación, propiedad intelectual y comercialización de tecnologías en Perú, México y Estados Unidos. Ha trabajado en diversas instituciones académicas y tiene un certificado de Economía Avanzada del BCRP.



07

EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

Paola Aybar



Magíster de ESAN en Dirección de Personas, Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad de Lima. Con especialización en Dirección Comercial y Growth, Hacking Marketing, Desarrollo de Canales Comerciales y Transformación Digital. Más de 17 años de experiencia en empresas del sector Industrial, Tecnología, Banca, Seguros, Farmacéuticas y Retail, Enfocada en Gestión Comercial B2B/B2C, Desarrollo de Canales, Negociación con Clientes Corporativos en Perú, Chile, Uruguay y Paraguay. Generación de Demanda a través de canales digitales y tradicionales. Liderazgo de Equipos de Ventas y Multidisciplinarios a través del Coaching Ontológico, así como metodologías ágiles, e innovadoras.



DESTINATARIOS



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, travel**, etc. para incentivar el intercambio de opiniones y el debate dentro del aula.



09

PRÓXIMOS PASOS

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 España y Latinoamérica te confirmará 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 especial o tu beca, consulta con nosotros en **covisianacademy@covisian.com**

CERTIFICACIÓN

Universidad ESAN emitirá el certificado de participación y aprovechamiento, junto con Smile.cx Academy tras la finalización del programa ejecutivo.



smile.CX
ACADEMY

Partner académico



Contacto:

-  Smile.CX Academy
-  covisian.com/initiatives/academy
-  covisianacademy@covisian.com

UNA INICIATIVA DE
COVISIAN