



**SMILE.CX**  
**ACADEMY**

# IA Generativa **Programa** ↗

LIDERANDO LA TRANSFORMACIÓN DEL  
CUSTOMER EXPERIENCE CON IA

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



ALGORITMO

INTELIGENCIA  
ARTIFICIAL

AUTOMATIZACIÓN

ASISTENTE  
VIRTUAL

CHATBOT

INMERSIVO

RED NEURONAL

INNOVACIÓN

02

# PARTNERS DEL PROGRAMA

Luego del éxito del programa **"Rol de la IA en la implementación de soluciones innovadoras"** en 2024, este 2025 damos un paso más allá con una nueva edición en Colombia. 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 Colombia el programa **"Inteligencia Artificial Generativa aplicada a Customer Experience"**, nuevamente en colaboración con la **Universidad de los Andes** como nuestro partner académico. Un espacio diseñado para profundizar en **el impacto de la IA 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.

**VIRGINIA**  
**MATEOS**

03

## PROMOTOR



Actualmente es **Director de Programas Corporativos en la Universidad de Los Andes**, destaca por desarrollar habilidades gerenciales y liderar proyectos con Colombia Productiva.

Felipe tiene 29 años de experiencia, lidera empresas industriales nacional e internacionalmente, buscando maximizar utilidades y crecimiento sostenible. Especializado en innovación y estrategia.

Posee dos maestrías de Boston University en Innovación y Tecnología, y Finanzas Económicas, así como certificado en Negocios en Europa Oriental.



**FELIPE**  
**SAMPER**

# LOS INGREDIENTES DE LA EXCELENCIA

01

**PARTNERS ACADÉMICOS  
ALTAMENTE CUALIFICADOS**

02

**MARCAS  
LÍDER**

03

**POTENTES 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 6 sesiones en colaboración con **Universidad de los Andes**, donde exploramos a fondo la aplicación práctica de estas tecnologías en el entorno empresarial actual.

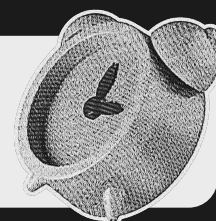
**PROGRAMA EJECUTIVO DE 16 HORAS  
DE FORMACIÓN (EN 3 MESES)**

**MODALIDAD  
PRESENCIAL**

**NETWORKING E INTERCAMBIO  
DE EXPERIENCIAS**

**CERTIFICADO DE  
APROVECHAMIENTO**

**Cada módulo presencial es la Universidad de los Andes, tendrá una duración de 4 clases de 2.5 horas y 3 clases de 2 horas.**



# MÓDULO 1

## Liderar la Adopción de IA en CX y Servicio al Cliente

- ✓ Evolución del CX impulsado por IA
- ✓ Casos de uso de IA en contact centers y servicios omnicanal
- ✓ Rol del líder en la transformación con IA
- ✓ Barreras culturales, organizacionales y tecnológicas
- ✓ Roadmap de adopción de IA en CX

### DESCRIPCIÓN

Este módulo Comprender el impacto estratégico de la IA en Customer Experience y desarrollar una visión de liderazgo para impulsar su adopción en organizaciones de servicio.



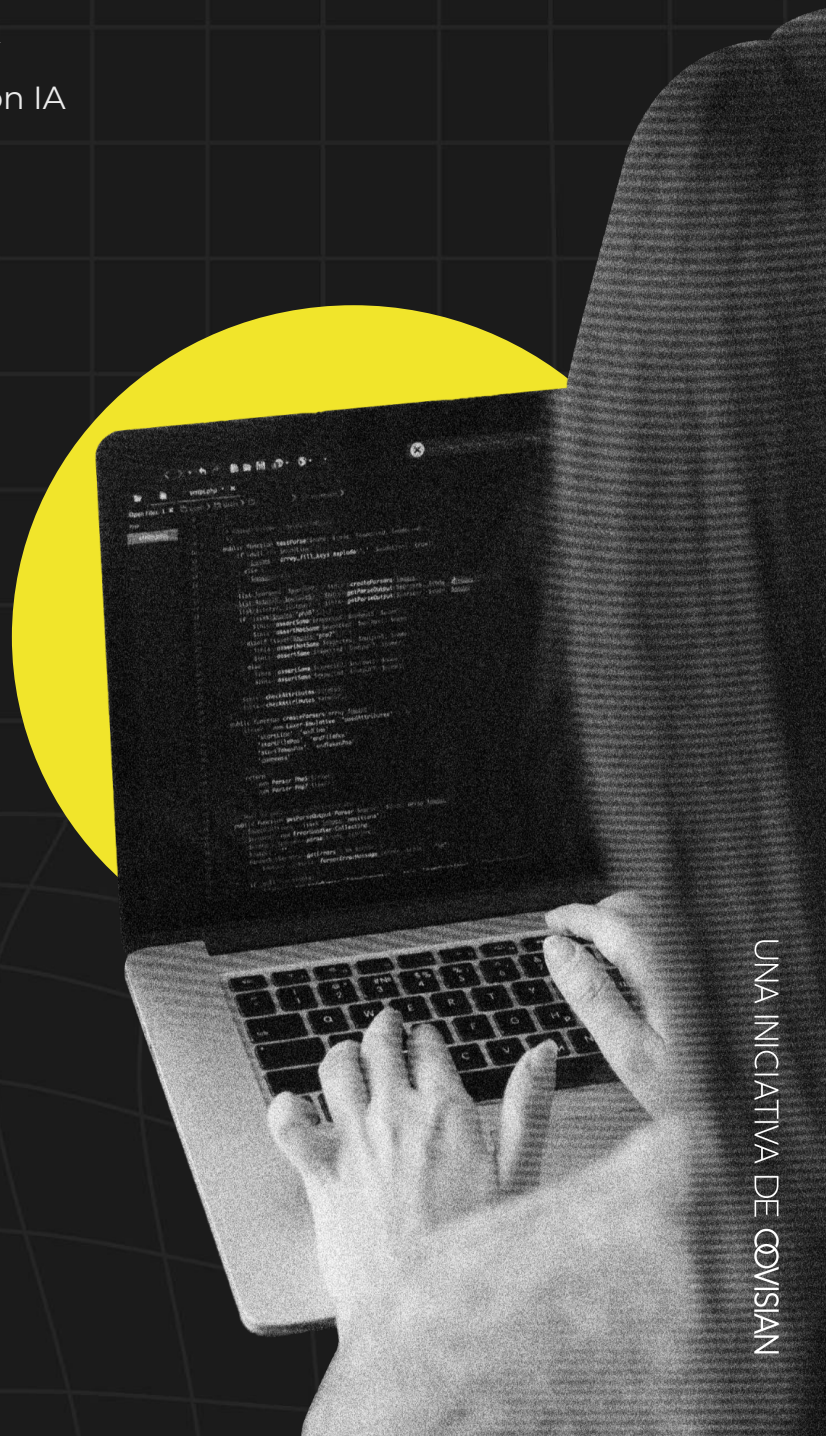
# MÓDULO 2

## CX Data-Driven: Métricas, Analytics y Personalización

- ✓ Métricas clave de CX (NPS, CSAT, CES, FCR, etc.)
- ✓ Uso de datos estructurados y no estructurados (voz, texto, sentimiento)
- ✓ Analytics predictivo aplicado a CX
- ✓ Personalización en tiempo real con IA
- ✓ Dashboards ejecutivos para CX

### DESCRIPCIÓN

Este módulo ayuda a desarrollar capacidades para tomar decisiones basadas en datos y usar analítica avanzada para mejorar la experiencia del cliente y la personalización del servicio.



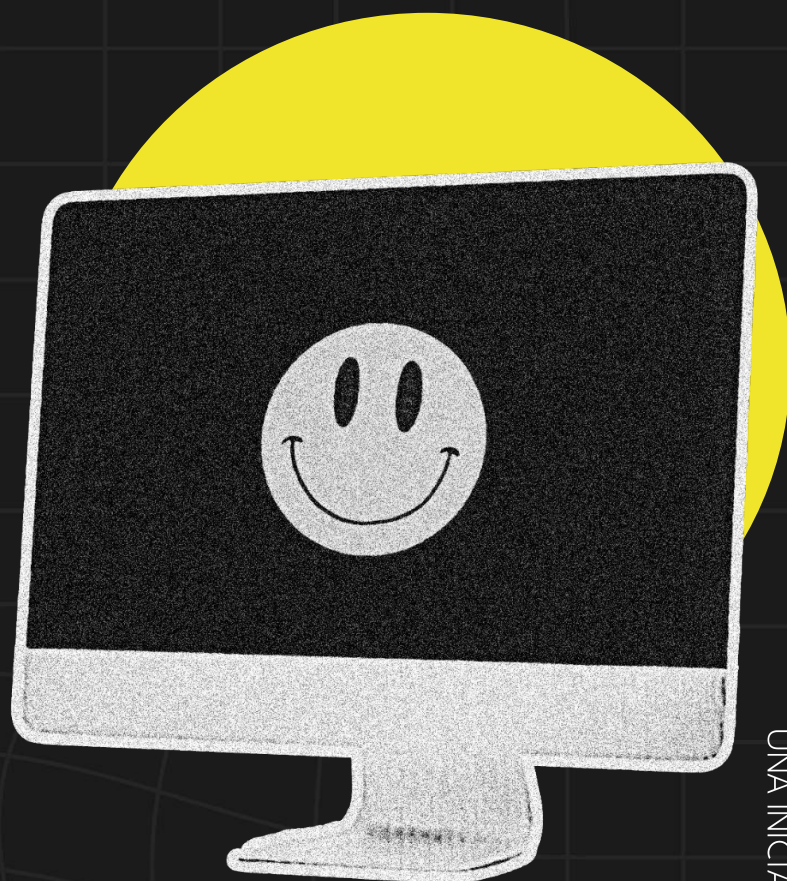
# MÓDULO 3

## Agentes de IA y Ecosistema Tecnológico de CX

- ✓ Qué son los agentes de IA y cómo funcionan
- ✓ Chatbots, voicebots y copilotos para agentes humanos
- ✓ Integración con CRM, ERP y plataformas omnicanal
- ✓ Arquitectura tecnológica de CX basada en IA
- ✓ Criterios para seleccionar soluciones tecnológicas

### DESCRIPCIÓN

En esta sesión vamos a entender el rol de los agentes de IA y el ecosistema tecnológico que habilita experiencias de cliente inteligentes y escalables.



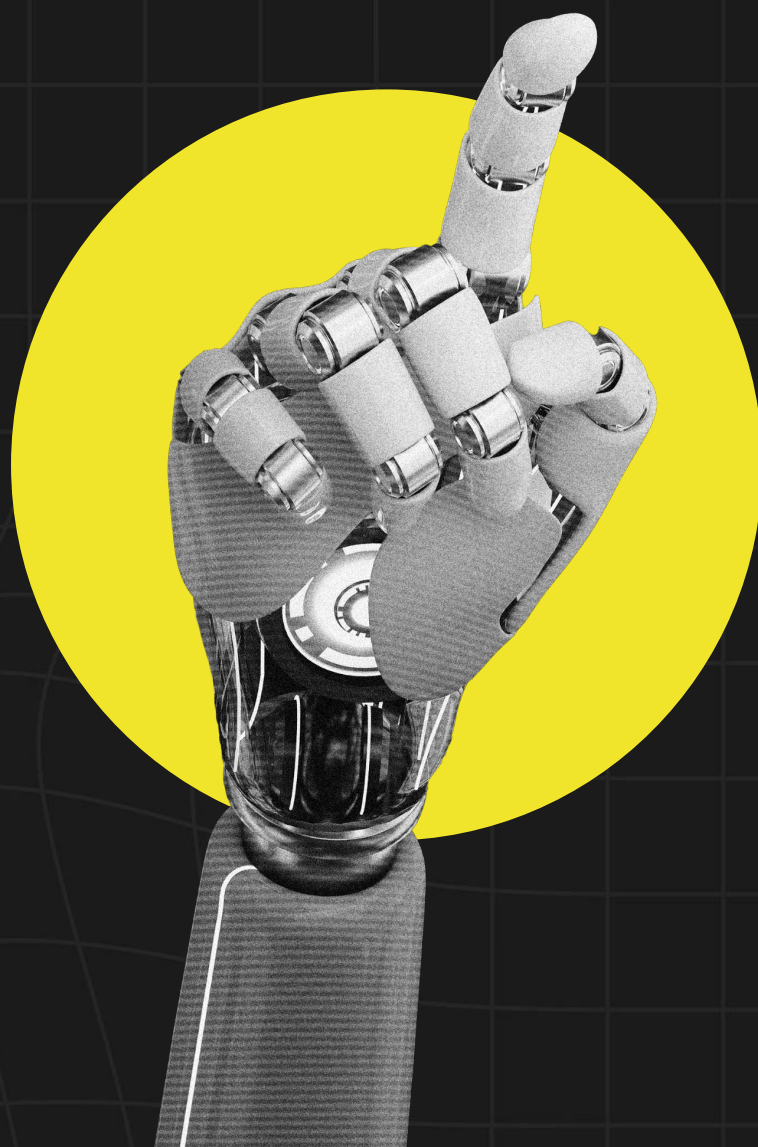
# MÓDULO 4

## Operación Híbrida: Equipos Humanos Potenciados por IA

- ✓ Modelos de operación híbrida en CX
- ✓ Copilotos de IA para agentes de servicio
- ✓ Automatización inteligente de procesos
- ✓ Impacto de la IA en roles, habilidades y desempeño
- ✓ Gestión del cambio y adopción por parte de los equipos

### DESCRIPCIÓN

En este módulo se diseñará modelos operativos híbridos donde humanos e IA colaboren para mejorar productividad, calidad y experiencia del cliente.



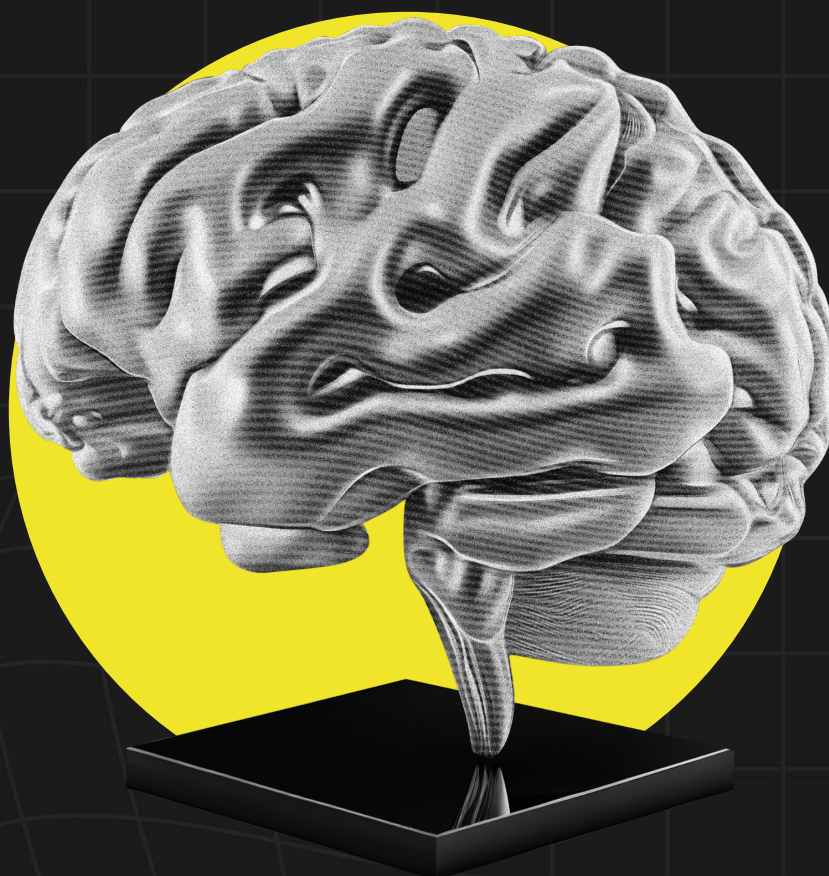
# MÓDULO 5

## Gobierno, Riesgos y Ética en IA para CX

- ✓ Principios de IA responsable
- ✓ Riesgos en el uso de IA en atención al cliente
- ✓ Privacidad, sesgos y seguridad de la información
- ✓ Marcos de gobierno y compliance en IA
- ✓ Regulaciones relevantes para CX y datos de clientes

### DESCRIPCIÓN

En este módulo se busca garantizar una adopción responsable de la IA en CX, gestionando riesgos, cumplimiento normativo y principios éticos.



# WORKSHOP

## Del Concepto al Caso de Negocio

- ✓ Identificación de oportunidades de alto impacto
- ✓ Construcción de casos de negocio con IA
- ✓ Evaluación de ROI y valor para el cliente
- ✓ Priorización de iniciativas
- ✓ Plan de implementación y escalamiento

### DESCRIPCIÓN

En esta última sesión traduciremos los conceptos aprendidos en un caso de negocio concreto de IA aplicada a CX.



06

# METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

## SEP 2026



### Miércoles 16

Liderar la Adopción de IA en CX y Servicio al Cliente

## OCT 2026



### Miércoles 07

CX Data-Driven: Métricas, Analytics y Personalización



### Jueves 21

Agentes de IA y Ecosistema Tecnológico de CX

## NOV 2026



### Miércoles 04

Operación Híbrida: Equipos Humanos Potenciados por IA



### Miércoles 18

Gobierno, Riesgos y Ética en IA para CX

## DIC 2026



### Miércoles 02

Workshop Ejecutivo: Del Concepto al Caso de Negocio

06

# METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

## TIMETABLE

### Horario de Colombia:

**Módulo 1 y 2:** Masterclass días miércoles de 15.00h a 18:00h (3hrs x clase).

**Módulo 3:** Masterclass día miércoles de 15.00h a 17:00h (2hrs x clase).

**Módulo 4:** Masterclass día miércoles de 15.00h a 18:00h (3hrs x clase).

**Módulo 5 y 6:** Masterclass días miércoles de 15.00h a 17:00h (2hrs x clase).

**Coffee Break:** 10 min en cada módulo.

**METODOLOGÍA  
PRESENCIAL**

**PROFESORADO  
EXPERTO**

**INTERCAMBIO DE  
EXPERIENCIAS**

**WORKSHOPS**



07

# EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

**Johan Osma**



El Dr. Osma es especialista en bionanocompuestos, especialmente orientados a la industria. En los últimos 10 años ha producido más de 500 nanocompuestos para la industria, algunos de ellos relacionados en más de 10 patentes y varios artículos. En los últimos años, el Dr. Osma ha trabajado en el desarrollo de productos para industrias como la alimentaria, plásticos, petróleo y energía, desinfectantes y cuidado de la salud.



07

# EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS



**Dagoberto  
Borda**

Profesor de Executive Education de la Universidad de los Andes con más de 20 años de experiencia en el sector de TI. Es un líder orientado a datos que aprovecha la inteligencia artificial y la estrategia de negocio para crear soluciones innovadoras para sus clientes. Emprendedor, profesor universitario, conferencista y mentor, se define como un apasionado por la IA, el desarrollo de software y la tecnología.

Como líder de equipo, destaca por apoyar a sus colegas en el logro de los objetivos de proyecto, aplicando sus habilidades analíticas, creativas y de pensamiento estratégico. Cuenta con sólidas habilidades de comunicación y presentación, y disfruta explicar situaciones complejas de manera sencilla.



07

# EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS



**Felipe Afanador**

Administrador de Empresas y MBA. Cuenta con más de 12 años de experiencia en áreas comerciales, expansión de negocios y ecosistemas digitales en multinacionales y startups. Es experto en el desarrollo comercial y planeación estratégica organizacional, apalancado en tecnología. Actualmente, es coach y consultor de estrategia corporativa para empresas de base tecnológica. Es profesor de la Universidad de los Andes y conferencista internacional.



08

# 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](mailto:covisianacademy@covisian.com)

## APROBACIÓN

Desde la organización de Smile.cx Academy España y Latinoamérica te confirmará tu admisión al programa.

## CERTIFICACIÓN

Universidad de los Andes 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 - España & Latinoamérica
-  [covisian.com/initiatives/academy](https://covisian.com/initiatives/academy)
-  [covisianacademy@covisian.com](mailto:covisianacademy@covisian.com)

UNA INICIATIVA DE  
**COVISIAN**