smile.cx ACADEMY

IA Generativa
Programa

LIDERANDO LA TRANSFORMACIÓN DEL
CUSTOMER EXPERIENCE CON IA

Partner académico

Universidad de los Andes

UNA INICIATIVA DE COVISIAN

covisianacademy@covisian.com

smile.cx

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

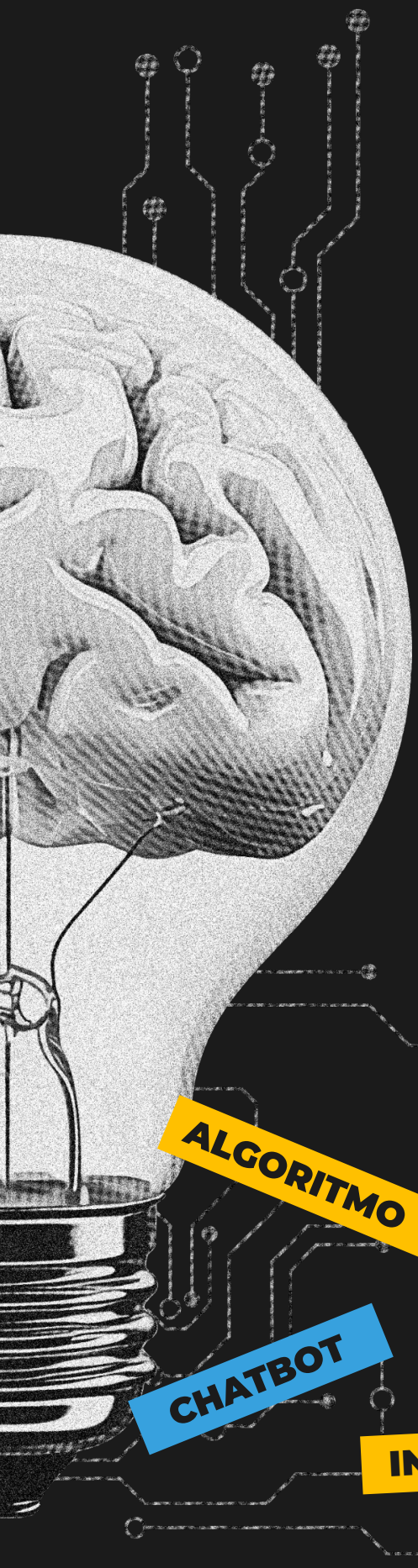
UNA INICIATIVA DE COVISIAN

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).



INTELIGENCIA ARTIFICIAL

ALGORITMO

ASISTENTE VIRTUAL

AUTOMATIZACIÓN

CHATBOT

RED NEURONAL

INMERSIVO

INNOVACIÓN

02

PARTNERS DEL PROGRAMA

Luego del éxito del programa "Inteligencia Artificial Generativa aplicada a Customer Experience" en 2025, este 2026 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 **"Liderando la transformación de la Customer Experience con IA"**, 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.

COVISIAN

TECH. PEOPLE. SMILES.

Covisian es una compañía high-tech con más de 25 años de experiencia como proveedor de servicios de atención al cliente. Gracias a la implementación de Generative AI para las tecnologías más innovadoras, transforma la Customer eXperience, destacándose como el partner más avanzado y líder en la resolución de desafíos para personas y empresas en todo el mundo.

Universidad de los Andes

Fundada el 16 de noviembre de 1948 por un grupo de jóvenes liderado por Mario Laserna Pinzón. En el 2015, el Ministerio de Educación Nacional, le otorgó la Acreditación Institucional de Alta Calidad por 10 años. Clasificaciones como el World University Ranking de Quacquarelli Symonds la ubican entre las 220 mejores universidades del mundo, entre las 5 primeras de América Latina y la mejor de Colombia.

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

Universidad de los Andes

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

04

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.

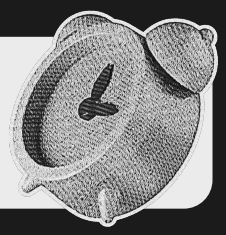
PROGRAMA EJECUTIVO DE 16 HORAS DE FORMACIÓN (EN 3 MESES)

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.



smile.cx

UNA INICIATIVA DE COVISIAN

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.

smile.cx
UNA INICIATIVA DE COVISIAN

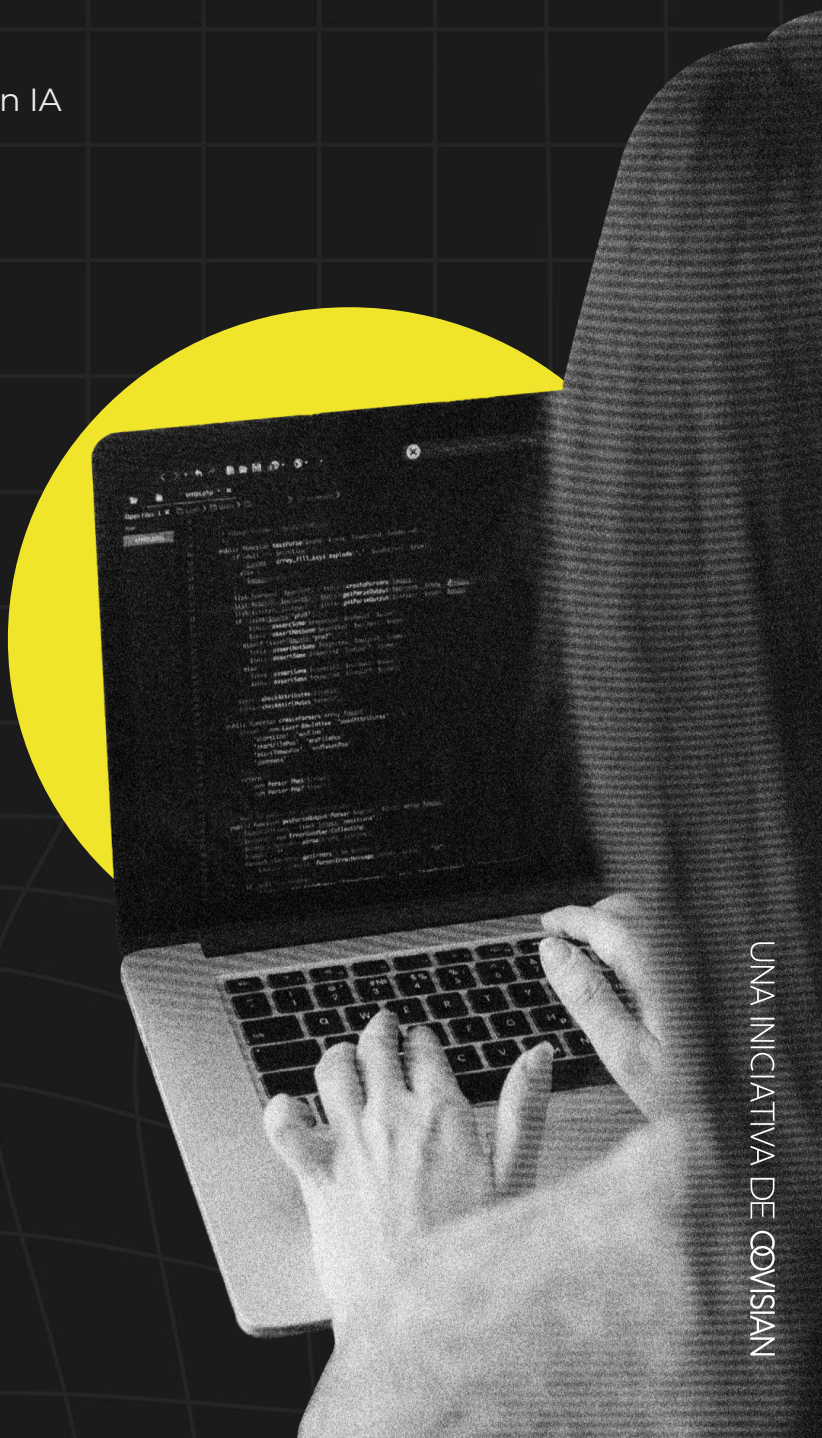
MÓDULO 2

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.



UNA INICIATIVA DE COVISIAN

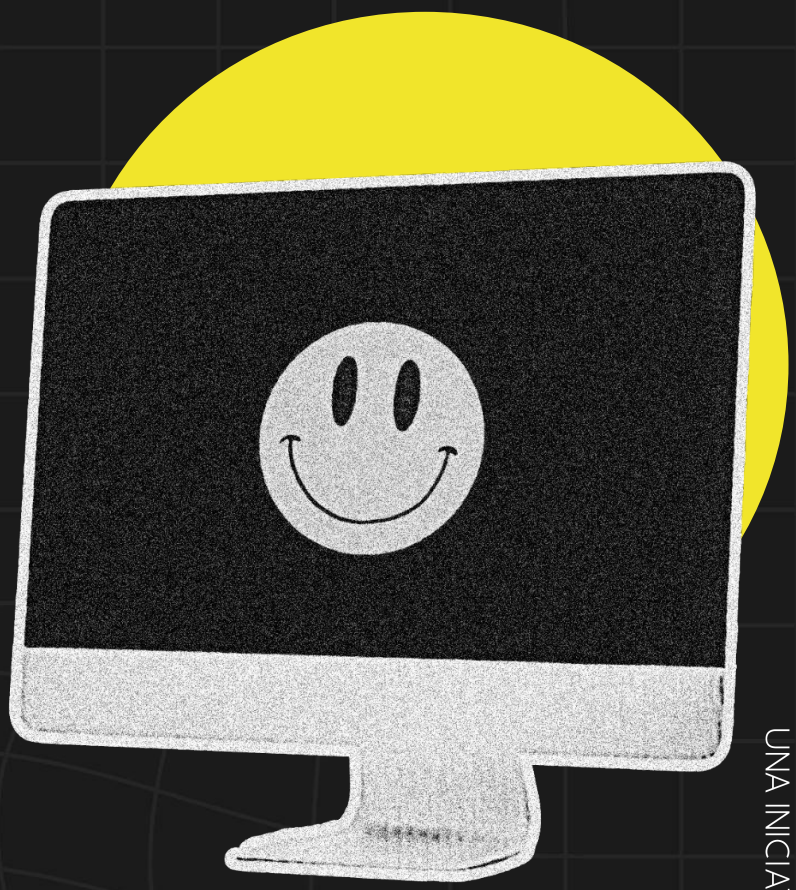
MÓDULO 3

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.



smile.cx
UNA INICIATIVA DE COVISIAN

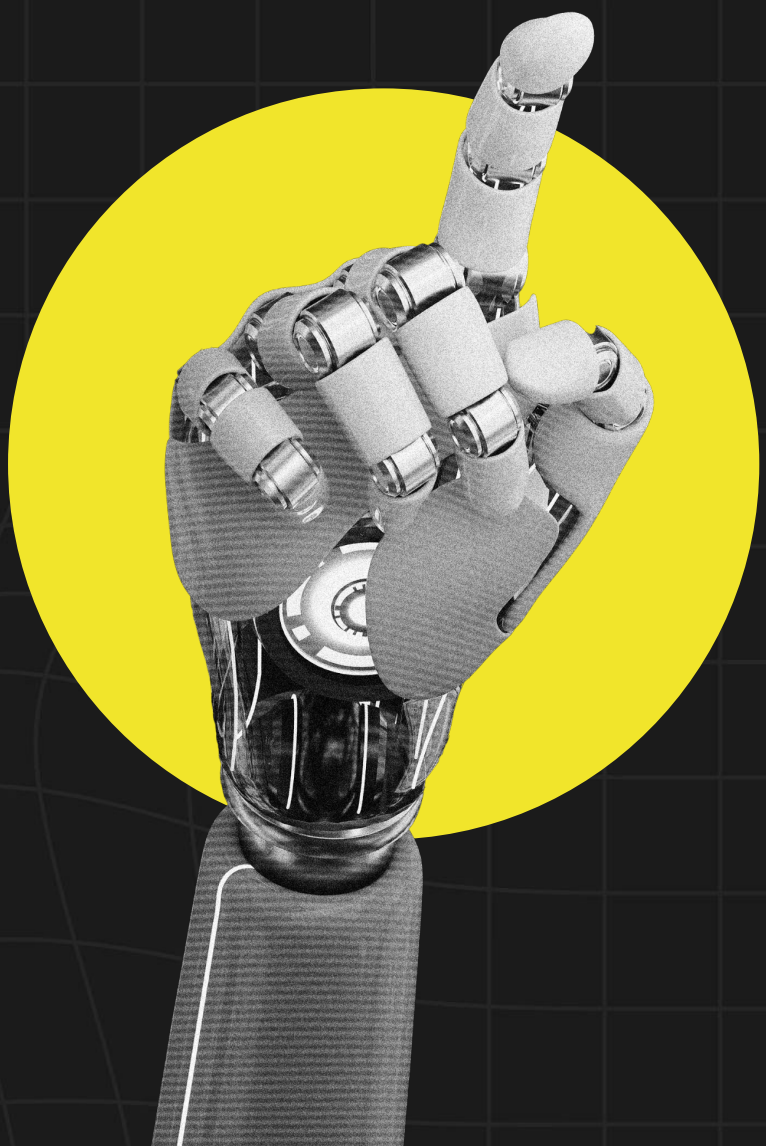
MÓDULO 4

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.



smile.cx
UNA INICIATIVA DE COVISIAN

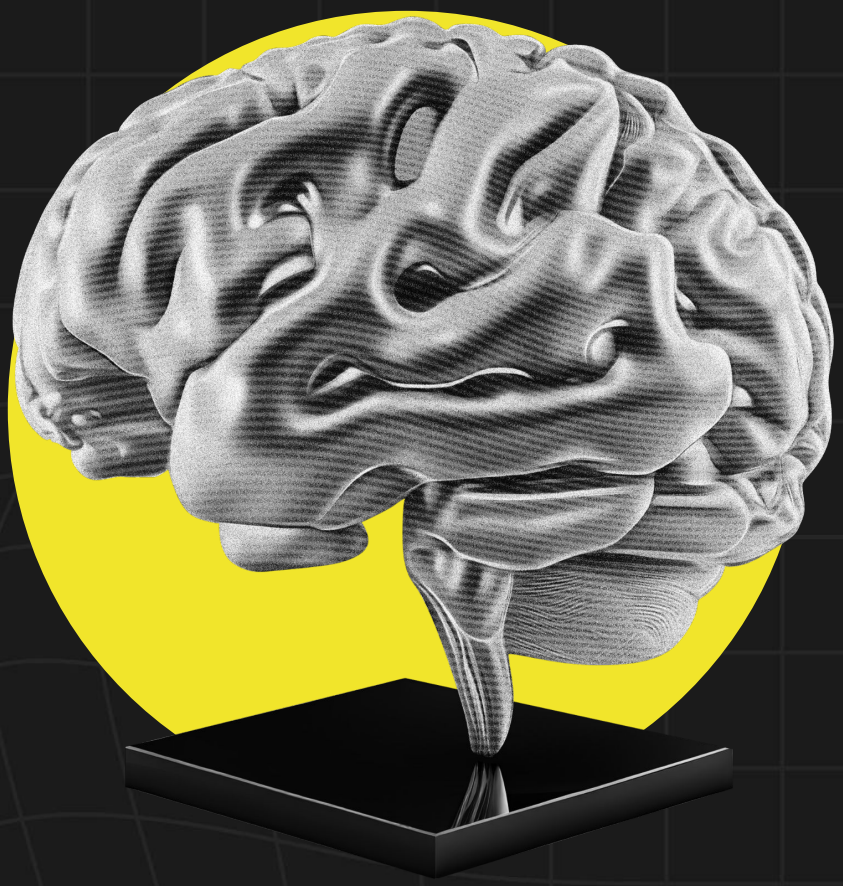
MÓDULO 5

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.



smile.cx
UNA INICIATIVA DE COVISIAN

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.

smile.cx

UNA INICIATIVA DE COVISIAN

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

smile.cx
UNA INICIATIVA DE COVISIAN

06

METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN

TIMETABLE

Horario de Colombia:
Módulo 1: Miércoles 16 de setiembre de 15:00h a 18:00h. Coffee break de 10 min.
Módulo 2: Miércoles 07 de octubre 15:00h a 18:00h. Coffee break de 10 min.
Módulo 3: Miércoles 21 de octubre de 15:00h a 17:00h. Coffee break de 10 min.
Módulo 4: Miércoles 04 de noviembre de 15:00h a 18:00h. Coffee break de 10 min
Módulo 5: Miércoles 18 de noviembre 15:00h a 17:00h. Coffee break de 10 min.

Workshop: Miércoles 02 de diciembre de 15:00h a 18:00h.

UNA INICIATIVA DE COVISIAN

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

Tito Neyra

Profesor de Executive Education en la Universidad de los Andes y experto en Inteligencia Artificial con más de 25 años de experiencia. Es Estadístico con MBA y Doctorado en Gestión de la Innovación Tecnológica. A lo largo de su carrera, ha liderado estrategias de datos, analítica e IA en grandes compañías como Scotiabank, Banco de Bogotá y El Tiempo, impulsando la innovación y la optimización operativa.

Reconocido en el Top 100 Corinium Global de Innovadores en Datos 2023-2024, actualmente combina la docencia con la asesoría en IA para startups, incluyendo sus propios emprendimientos, Sellit9 y Neicon.

07

EQUIPOS DE PONENTES INVITADOS

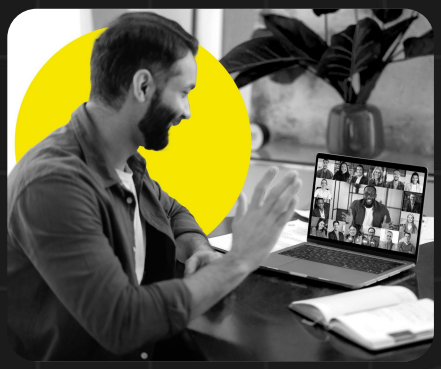
Felipe Afanador

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.

smile.cx
UNA INICIATIVA DE COVISIAN

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.

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

Universidad de los Andes

Contacto:

Smile.cx Academy - España & Latinoamérica
covisian.com/initiatives/academy
covisianacademy@covisian.com

UNA INICIATIVA DE COVISIAN