



practia

A company of
publicis
sapient



AGENTIC AUTOMATION: Del piloto a la transformación real

La tercera ola de transformación digital está marcada por la IA agéntica, una automatización adaptativa y autónoma que redefine procesos y negocios.





AGENTIC AUTOMATION: Del piloto a la transformación real

ÍNDICE

Evolución: De la IA a los Agentes	4
Tecnologías habilitadoras	5
Tipologías: de copilotos a supervisores	7
¿Qué cambia respecto a la RPA?	8
Inversión global y oportunidades en LATAM	9
Una nueva arquitectura del trabajo	10
Casos de uso con impacto real	11
¿Cómo empezar? Roadmap de adopción	13
Gobernanza, ética y riesgos	14
Practia, una empresa Publicis Sapient	15

INTRODUCCIÓN

Nos encontramos ante un momento bisagra para la tecnología organizacional. En un entorno cada vez más dinámico, competitivo y digitalizado, **las empresas ya no pueden limitarse a automatizar tareas: necesitan sistemas que comprendan, decidan y evolucionen por sí mismos.**

Durante años, la transformación digital se enfocó en digitalizar procesos, reducir errores y mejorar la eficiencia. Pero hoy, la verdadera ventaja competitiva no está solo en ejecutar mejor, sino en actuar con inteligencia real. Desde **Practia**, venimos acompañando este proceso desde sus primeras etapas y en este nuevo contexto, tecnologías como la inteligencia artificial generativa y el aprendizaje por refuerzo abren paso a una nueva generación de soluciones: los agentes autónomos.

Estos sistemas no solo ejecutan tareas; Perciben su entorno, planifican acciones, las llevan a cabo y aprenden continuamente. Una arquitectura viva que marca el in-

greso definitivo a una nueva etapa: **la era de la agentic automation.**

Este informe, elaborado por Practia, una empresa Publicis Sapien, explora el impacto real de esta evolución. Analizaremos cómo las organizaciones están pasando del piloto a la adopción estratégica, qué tecnologías lo hacen posible, y qué casos de uso ya están mostrando resultados concretos. Asimismo, examinaremos la proyección hacia el futuro, las oportunidades y los desafíos regulatorios.

La diferencia con la RPA tradicional es clara. **La automatización ya no es una serie de pasos predefinidos, sino un ecosistema inteligente de agentes que interactúan en tiempo real, se adaptan y colaboran.** Automatizar con agentes implica rediseñar la forma en que las organizaciones crean valor, escalan operaciones y liberan talento humano hacia lo estratégico.

3

“Yo creo que el impacto va a ser muy grande, que todavía no tenemos una dimensión de eso”

comentó Juan Echagüe, doctor en informática y director regional de I+D en Practia, una empresa Publicis Sapien.



EVOLUCIÓN: DE LA IA A LOS AGENTES

La tercera gran ola de transformación digital ya está en marcha, y tiene a la inteligencia artificial como protagonista.

Durante décadas, la IA fue una tecnología útil pero limitada, aplicada a nichos específicos como la predicción estadística o los motores de recomendación.

Esa primera ola de automatización trajo eficiencia operativa, reducción de errores y ahorro de tiempo, pero con limitaciones evidentes: no podía adaptarse a variaciones ni responder a entornos nuevos.

Con la evolución de los modelos fundacionales (foundation models), **ingresamos en la era de la IA Generativa**. Allí emergió la **automatización cognitiva**, que democratizó capacidades antes exclusivamente humanas: interpretar lenguaje natural, manejar documentos, tomar decisiones simples.

Sin embargo, incluso en esa etapa, la inteligencia seguía siendo pasiva: el control permanecía del lado humano. Su aporte estaba restringido a tareas puntuales, muchas veces aisladas del flujo operativo integral.

Hoy, en 2025, estamos frente a una nueva fase: la de los sistemas agenticos.



El concepto de **agentic systems** refiere a soluciones capaces de **tomar iniciativa, planificar, actuar y aprender** de forma autónoma en entornos complejos, sin depender de programación rígida.

Esta evolución representa un verdadero quiebre respecto a la RPA tradicional, y da origen a la **APA** (Agentic Process Automation), un concepto acuñado por **Practia**, que define el paso de tareas automatizadas a procesos realmente inteligentes.

Ya no hablamos de entrenar modelos para generar contenido, sino de orquestar inteligencias capaces de operar como colaboradores digitales.

Lo que antes era imposible de automatizar, por su variabilidad, falta de estructura o carga cognitiva, hoy se convierte en terreno fértil para esta nueva generación de automatización.

Una automatización adaptativa, autónoma y escalable, diseñada para transformar el negocio desde su núcleo operativo.



EVOLUCIÓN CONCEPTUAL

Etapa	Características principales	Limitación principal
IA Tradicional	Algoritmos de predicción y clasificación	Poca autonomía, rigidez
IA Generativa	Producción de texto, código, imágenes, audio	Necesita constante intervención humana
IA Agéntica	Toma de decisiones, ejecución autónoma de tareas	Desafíos de gobernanza y escalabilidad

TECNOLOGÍAS HABILITADORAS

Las capacidades que permiten a los sistemas percibir, aprender y actuar de forma autónoma.

El avance hacia una nueva era de automatización inteligente no sería posible sin la maduración y convergencia de **tres pilares tecnológicos**: los modelos de lenguaje de gran escala (LLMs), el aprendizaje por refuerzo (RL) y el deep learning.

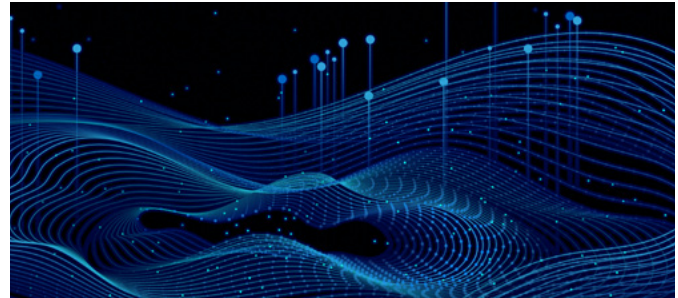
En **Practia**, trabajamos con estas tecnologías desde sus primeras aplicaciones comerciales, evaluando su evolución y adaptándolas a los desafíos reales de nuestros clientes en Latinoamérica.

Cada una de estas tecnologías **aporta capacidades específicas** por avances recientes en modelos, algoritmos y arquitecturas, que **integrados dan origen a los agentes como sistemas autónomos**.

1.

Large Language Models (LLMs)

Modelos de Lenguaje de Gran Escala (LLMs) como GPT-4 (OpenAI), Gemini (Google DeepMind) y Claude (Anthropic, con variantes como Claude Opus y Claude Sonnet) **ofrecen capacidades avanzadas de comprensión semántica, generación de lenguaje natural y razonamiento contextual**. Estos modelos permiten que los agentes automatizados interpreten instrucciones complejas, respondan con fluidez y adapten su lenguaje según el contexto y el interlocutor. Gracias a su capacidad de razonamiento emergente, pueden abordar tareas que no fueron explícitamente programadas, generando soluciones viables a partir de ejemplos, patrones y contexto.



2.

Deep Learning

El deep learning es un pilar clave de la agentic automation, ya que permite a los agentes percibir su entorno a través de lenguaje, imágenes, audio y señales estructuradas, facilitando acciones autónomas en escenarios complejos y dinámicos. Su base son las redes neuronales profundas, que simulan el funcionamiento del cerebro mediante capas de nodos interconectados que aprenden a transformar datos en decisiones.

Entre las arquitecturas más relevantes se destacan:

- **Transformers**, esenciales en procesamiento de lenguaje natural (base de modelos como GPT, Claude o Gemini).
- **CNN**, aplicadas a visión artificial en industrias como salud, seguridad o manufactura.
- **RNN** y variantes (LSTM, GRU), útiles para datos secuenciales como texto o series temporales.
- **GAN**, que generan contenido sintético para simulaciones o entrenamiento.
- **Modelos multimodales**, que integran texto, imagen, audio y señales estructuradas en un mismo modelo para mayor contexto y adaptabilidad.

La combinación de estas arquitecturas permite construir agentes con percepción robusta, capaces de interpretar, decidir y aprender incluso en entornos de alta variabilidad.

3.

Reinforcement Learning (RL) y Multi-Agent Reinforcement Learning (MARL)

El aprendizaje por refuerzo entrena a los agentes a través **de prueba y error, optimizando sus decisiones en función de recompensas**. En entornos multiagente (MARL), múltiples agentes interactúan entre sí, ya sea cooperando o compitiendo, lo cual permite diseñar sistemas distribuidos, resilientes y adaptativos. Esta capacidad es esencial para escenarios de negocio con múltiples variables y objetivos interdependientes.

“Vamos a tener versiones híbridas de modelos de IA que incorporen lo mejor de los LLMs y lo mejor de otras estrategias, en dispositivos más sofisticados. [...] Los ingenieros volvieron a la fiesta”, declaró Daniel Yankelevich, Fundador en Practia Global y Director en Fundar.

La convergencia de estas tecnologías genera agentes que no solo ejecutan instrucciones, sino que planifican, se comunican, resuelven ambigüedades, ajustan su comportamiento y, sobre todo, mejoran con el tiempo.



Tecnología

LLMs

Deep Learning

RL / MARL



Capacidad Habilitada

Comprensión de lenguaje y contexto

Percepción multimodal (texto, imagen, audio)

Aprendizaje a partir del entorno



Impacto en Agentes

Interacción fluida y adaptativa

Acción en entornos dinámicos

Mejora continua y cooperación distribuida

TIPOLOGÍAS: DE COPILOTOS A SUPERVISORES

Desde copilotos básicos hasta ecosistemas multi-agente

No todos los agentes son iguales. Entender sus diferencias funcionales y estructurales permite aplicar la solución adecuada a cada necesidad organizacional.

Por nivel funcional

Los agentes pueden desempeñar distintos niveles de autonomía y rol operativo dentro de un proceso:



Copilotos: sistemas que actúan como asistentes inmediatos del usuario, ofreciendo sugerencias, completando formularios o anticipando errores. Requieren intervención humana y son ideales para tareas repetitivas con variables limitadas.



Asistentes: ejecutan tareas de punta a punta dentro de un flujo acotado. Actúan sin supervisión constante y son útiles en procesos operativos claramente definidos, como aprobaciones, integraciones o generación de reportes.



Supervisores: agentes de mayor jerarquía que coordinan a otros agentes. Evalúan desempeño, redistribuyen tareas, ajustan parámetros globales. Son claves en arquitecturas complejas y escalables.

Por arquitectura interna

Además del nivel funcional, los agentes pueden diferenciarse por su diseño arquitectónico:

Agentes monolíticos: concentran capacidades de razonamiento, acción y comunicación en un solo modelo. Son más simples de implementar, pero menos escalables.

Sistemas multiagente: distribuyen funciones entre múltiples agentes especializados que colaboran, inter-

cambian datos y se retroalimentan. Esta arquitectura permite abordar problemas complejos con mayor eficiencia y resiliencia.



Nivel 1.

Copilotos: asistencia directa al usuario



Nivel 2.

Asistentes: ejecución autónoma de tareas



Nivel 3.

Supervisores: Coordinación de otros agentes


Diseño
Monolítico

VS.


Arquitectura
Multiagente

Ambas dimensiones son complementarias. Muchas soluciones combinan copilotos con asistentes, y escalan de monolítico a multiagente según la madurez del sistema.



¿QUÉ CAMBIA RESPECTO A LA RPA?

La RPA tradicional automatiza tareas repetitivas con reglas fijas. Es eficaz para estructurar procesos con poca variabilidad, pero queda limitada frente a entornos dinámicos o decisiones dependientes del contexto. Su rigidez, dependiente de flujos preprogramados y muy sensible a cambios, limita su potencial, y hasta un 30 %-50 % de los proyectos fracasan por su baja resistencia a procesos variables.

En **Practia** lo hemos visto de primera mano: muchas organizaciones alcanzaron un techo funcional con la RPA y buscan hoy nuevas soluciones que les permitan ir más allá de la eficiencia mecánica.

La agentic automation representa un salto cualitativo. Los agentes no solo ejecutan, sino que comprenden el propósito, adaptan su comportamiento, colaboran y aprenden. **Esta capacidad de razonamiento y adaptación** permite resolver tareas no estructuradas, anticipar escenarios y operar de forma autónoma ante nuevas condiciones.

Este cambio de paradigma trae transformaciones concretas en las organizaciones:

- **Velocidad operativa sin precedentes:** tareas que antes tomaban días se resuelven en minutos.
- **Reducción de costos y errores:** menor dependencia humana, mayor coherencia y eficiencia.
- **Escalabilidad sin fricción:** se integran nuevos agentes con mínimos cambios estructurales.
- **Adaptabilidad en tiempo real:** frente a cambios normativos o de negocio, los agentes se ajustan sin reprogramación manual.
- **Transformación del talento:** las personas se enfocan en supervisar, diseñar y mejorar, no en ejecutar.

Gartner ya ubica la Agentic AI como uno de los cinco Top Strategic Technology Trends for 2025, destacando que solo en base a su integración en procesos verticales se generan cambios transformacionales.

El valor de esta arquitectura no reside solo en la eficiencia, sino en su capacidad para transformar cómo se genera valor dentro de la empresa.

Característica	RPA tradicional	Agentic Automation
Tipo de automatización	Comportamiento secuencial, basado en reglas	Orientada a objetivos, proactiva y adaptativa
Flexibilidad ante cambios	Alta fragilidad	Tolerancia y adaptación en tiempo real
Aprendizaje y mejora	Estático	Evoluciona y refuerza acciones con experiencia
Alcance del proceso	Limitado a pasos específicos	Desde la meta completa hasta su ejecución integral
Retorno de inversión	Corto plazo	Compuesto y sostenido a mediano-largo plazo


La verdadera innovación emerge al integrar ambos enfoques, y desde **Practia** lo hacemos con una mirada complementaria que combina control, autonomía y visión estratégica.

INVERSIÓN GLOBAL Y OPORTUNIDADES EN LATAM

El mercado de automatización agéntica está en pleno auge. **En 2025**, el mercado global **alcanzó los USD 13.800 millones**, con proyecciones que lo llevarían a superar los **USD 140.000 millones para 2032** (HTF Market Intelligence).

Otros informes, como el de Master of Code, estiman que el mercado fue de **USD 5.430 millones en 2024** y que crecerá hasta **USD 7.920 millones en 2025**, con una tasa compuesta anual (CAGR) del 45,8 % proyectada hacia 2034.

Este impulso se refleja también en el **volumen de inversión en innovación**. Solo en el primer trimestre de 2025, se concretaron más de 200 rondas de financiación en startups y compañías emergentes del sector, totalizando **USD 46.500 millones**, lo que representa un **crecimiento interanual del 63 %**.



El mensaje es claro, el mercado ya eligió su próxima frontera tecnológica. Y las empresas que no actúen a tiempo corren el riesgo de quedar por detrás de sus competidores más ágiles.

Según el informe global de UiPath, **el 90 % de los CIOs ya identifican procesos que pueden ser transformados mediante IA agéntica**, y más del 77 % planea invertir en esta tecnología durante 2025.

LATAM: un ecosistema en plena expansión

América Latina también se está consolidando como un terreno fértil para la automatización agéntica. Según Grand View Research (2025), **el mercado regional generó USD 187 millones en 2024** y se espera que alcance los **USD 1.859 millones para 2030**, con un **crecimiento proyectado del 47,4 %**.

Brasil lidera la adopción en la región, seguido por México y Argentina. Sectores como banca, telecomunicaciones y retail son los más activos, impulsados por la necesidad de

modernizar procesos heredados, aprovechar soluciones en la nube y aplicar IA generativa de forma más sofisticada.

El potencial de LATAM es inmenso: hay espacio, necesidad e inversión. Pero también hay una oportunidad estratégica para liderar, no solo seguir tendencias.

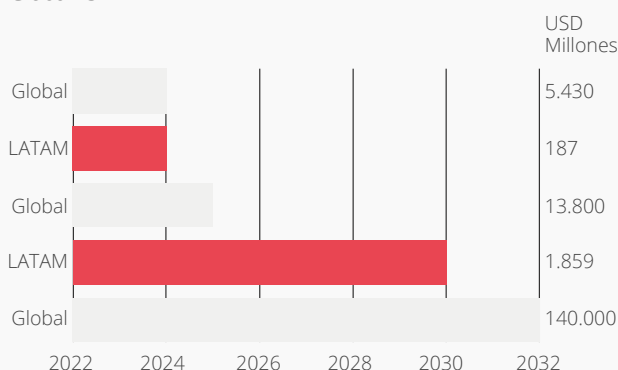
Desde **Practia** estamos ayudando a transformar este contexto en ventaja competitiva real.



Miguel Bilello, Advisor Special Business en Practia, una empresa Publicis Sapient, comenta que *“A pesar de la inflación tecnológica del 4.8% en el mundo, y con un complejo año 2024, la mayoría de las empresas crecieron en su presupuesto de tecnología. En general el 40% de estas empresas crecieron más que la inflación tecnológica, y otras estuvieron por debajo, sin embargo, las organizaciones siguen invirtiendo en tecnología porque no es una opción, tienen que invertir para no quedar fuera del negocio”*

Inversiones en Agentic Automation

Global vs LATAM



A pesar de los desafíos estructurales, los países de la región han demostrado una notable capacidad para integrar tecnologías emergentes, adaptándolas a sus necesidades locales.

UNA NUEVA ARQUITECTURA DE TRABAJO

Visión conceptual del modelo agéntivo

En **Practia** entendemos que **la adopción de agentes inteligentes** no representa únicamente una mejora incremental en la eficiencia operativa: **implica una reconfiguración estructural del modelo laboral**. Esta nueva arquitectura del trabajo redefine el rol de la **automatización**, que deja de ser una capa complementaria para convertirse en un **componente central del diseño organizacional**.

Desde nuestra experiencia en múltiples industrias, observamos que los agentes ya no son simples ejecutores de tareas. Gracias a su capacidad de percepción, razonamiento y adaptación, pueden asumir roles analíticos, operativos, de coordinación e incluso de supervisión táctica. Esto permite que las personas se desplacen hacia funciones de mayor complejidad cognitiva: diseño de estrategias, innovación, relaciones humanas y toma de decisiones con visión de largo plazo.

En **Practia** trabajamos bajo tres principios clave que definen esta transformación:



Distribución dinámica del trabajo: los procesos ya no se asignan de forma rígida entre humanos y sistemas. Implementamos soluciones en las que los agentes redistribuyen tareas en tiempo real, según la carga operativa, la criticidad y la especialización requerida.



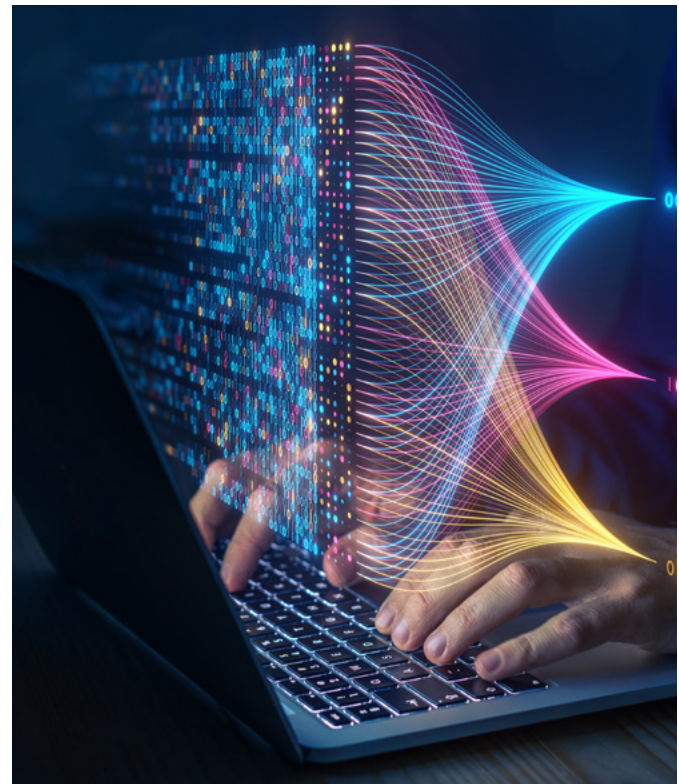
Interacción simbiótica entre agentes y personas: diseñamos flujos de trabajo colaborativos, donde los agentes no reemplazan, sino que amplifican la capacidad humana, potenciando tanto el rendimiento como la satisfacción del equipo.



Orquestación inteligente a escala: habilitamos arquitecturas descentralizadas que permiten una ejecución autónoma, resiliente y ágil, capaces de responder proactivamente a cambios en la demanda, el contexto o las reglas del negocio.

El resultado es una organización más flexible, adaptable y orientada a la creación de valor.

En **Practia** implementamos este enfoque con el objetivo de habilitar una expansión operativa sostenible, eliminar cuellos de botella derivados de tareas repetitivas y potenciar el aporte estratégico de los equipos humanos.



Perspectivas de adopción

Las proyecciones refuerzan esta tendencia: Según Prism Media (2025), **más del 60 % de las nuevas implementaciones de IA en empresas incluirán IA agéntica antes de 2026**, y para 2028, se espera que el 33 % de las aplicaciones empresariales ya la integren de forma nativa. Esto no solo refleja una adopción tecnológica, sino un cambio profundo en la lógica de diseño organizacional.

El verdadero potencial de los agentes no reside únicamente en su autonomía, sino en su capacidad de redefinir el trabajo como un sistema dinámico, colaborativo y adaptativo. Adoptar esta arquitectura hoy no es solo una ventaja competitiva, es una inversión en la sostenibilidad y agilidad del negocio del futuro.

CASOS DE USO CON IMPACTO REAL

La agentic automation ya está generando resultados medibles en múltiples sectores. En Practia, hemos acompañado a grandes empresas de LATAM en su camino hacia APA (Agentic Process Automation), aplicando IA predictiva, generativa y agéntica en proyectos concretos que impactan directamente en sus resultados de negocio.

Los agentes están transformando operaciones clave en cinco industrias:

Tecnología

Los agentes automáticos están redefiniendo las operaciones de soporte y desarrollo. Van más allá del monitoreo estático: detectan anomalías, diagnostican causas raíz, ejecutan correcciones automatizadas o escalan incidentes cuando es necesario, todo en tiempo real.

Esto permite prevenir fallos antes de que ocurran y reducir drásticamente los tiempos de inactividad. Además, los agentes orquestan flujos complejos de integración y despliegue continuo, acelerando los ciclos de desarrollo de software y mejorando la calidad del producto final.

Impacto clave: resiliencia operativa, eficiencia proactiva, aceleración del time-to-market.

Servicios Financieros

En el sector financiero, los agentes automatizan tareas críticas como la validación y conciliación de transacciones, la generación de reportes regulatorios y el análisis de riesgo en tiempo real.


“ ”

Daniel Marconi, Director Regional de Servicios Financieros para LATAM en Practia, una empresa Publicis Sapient, afirmó que: “La transformación digital en América Latina está cambiando el juego por completo. Antes, abrir una cuenta o pedir un crédito era un proceso burocrático y lento, ahora lo haces en minutos desde el celular. [...] Los bancos tradicionales se están aliando con fintechs para innovar más rápido, porque si no lo hacen, se quedan afuera”

Además, identifican patrones sospechosos para la prevención de fraudes, y optimizan portafolios mediante análisis predictivo. Entre nuestros **casos de éxito** se destacan:

 **Detección de Fraudes:** Identificación automatizada de transacciones sospechosas para YPF en ruta.

 **Predicción de Ventas:** Optimización de inventario para anticipar demanda en Akapol.

 **Asistente de extracción de información:** Automatización de análisis documental para Crédito Argentino y Stonex.

Impacto clave: reducción de tiempos, cumplimiento normativo, detección temprana de fraudes.

Manufactura y Supply Chain

La agentic automation permite transformar operaciones industriales a través de mantenimiento predictivo, planificación dinámica y gestión inteligente de inventarios.

Los agentes analizan datos de sensores en tiempo real para anticipar fallas en maquinarias, programar intervenciones y gestionar automáticamente los repuestos necesarios. A su vez, ajustan la cadena de suministro frente a variaciones de la demanda, evitando interrupciones y desperdicios.

Casos destacados en **Practia** incluyen:

- **Mantenimiento Predictivo** para Tecpetrol.
- **Gestión de la cadena de suministro** para mejorar eficiencia operativa.

“Sin lugar a duda, en el campo de la Energía y la Minería, la inteligencia artificial en todas sus ramas es la tecnología que más se está utilizando como palanca de transformación digital por excelencia”, sostiene Mauricio Sansano, Energy, Mining & Utilities Regional Vertical Market Director en Publicis Sapient

Impacto clave: continuidad operativa, reducción de costos, mayor sincronización entre producción y demanda.

Recursos Humanos

En Recursos Humanos, los agentes digitales aportan valor en todas las etapas del ciclo del talento. Automatizan

el filtro de currículos con criterios complejos, programan entrevistas, realizan onboarding personalizado, monitorean el clima laboral y generan planes dinámicos de capacitación.

Gracias a estos sistemas, el área de RR.HH. puede concentrarse en iniciativas estratégicas de desarrollo, cultura y retención, mejorando la experiencia del empleado y alineando al equipo con los objetivos del negocio.

Impacto clave: eficiencia en reclutamiento, personalización en formación, foco estratégico del equipo humano.

Customer Experience

Los agentes conversacionales han evolucionado para brindar atención contextualizada y disponible 24/7. No solo resuelven problemas de forma autónoma, sino que también anticipan necesidades, personalizan recomendaciones, gestionan reclamos y analizan emocionalmente las interacciones para mejorar cada contacto.

En **Practia** aplicamos IA agéntica en casos como:

- **Asistencia al cliente/empleado**, como en Transelec.
- **Atención al cliente** mediante agentes conversacionales en diversos canales.
- **Asistencia en salud**, automatizando programación de turnos y recordatorios.

Empresas de retail, banca y telecomunicaciones ya reportan incrementos de hasta un 25 % en retención de clientes gracias a estas soluciones inteligentes.

Impacto clave: mayor satisfacción, fidelización, atención escalable y personalizada.

Estos casos demuestran que no solo existe un incremento en la eficiencia operativa, sino que se habilitan nuevas formas de crear valor, mejorar la experiencia y abrir camino a organizaciones más ágiles, resilientes e innovadoras.

Practia, como partner estratégico regional, combina tecnología de punta con conocimiento del negocio local para diseñar agentes inteligentes que transforman industrias.

¿CÓMO EMPEZAR? ROADMAP DE ADOCIÓN

Adoptar agentes no es solo incorporar tecnología, es rediseñar procesos con visión estratégica y acompañamiento experto. En **Practia**, creemos que una transición efectiva requiere **un roadmap estructurado** que combine experimentación, evaluación y escalabilidad. Nuestra metodología se basa en **cuatro etapas clave**:



1. Exploración: Desde Practia iniciamos con una etapa de descubrimiento profundo: identificamos procesos críticos, evaluamos la madurez digital de la organización y priorizamos casos de uso con mayor potencial de impacto. Este diagnóstico se realiza a través de workshops colaborativos, análisis de datos operativos y entrevistas con actores clave.



2. Pilotos: Desarrollamos MVPs (productos mínimos viables) de agentes inteligentes con métricas claras de éxito. La experimentación controlada nos permite validar hipótesis, ajustar el compor-

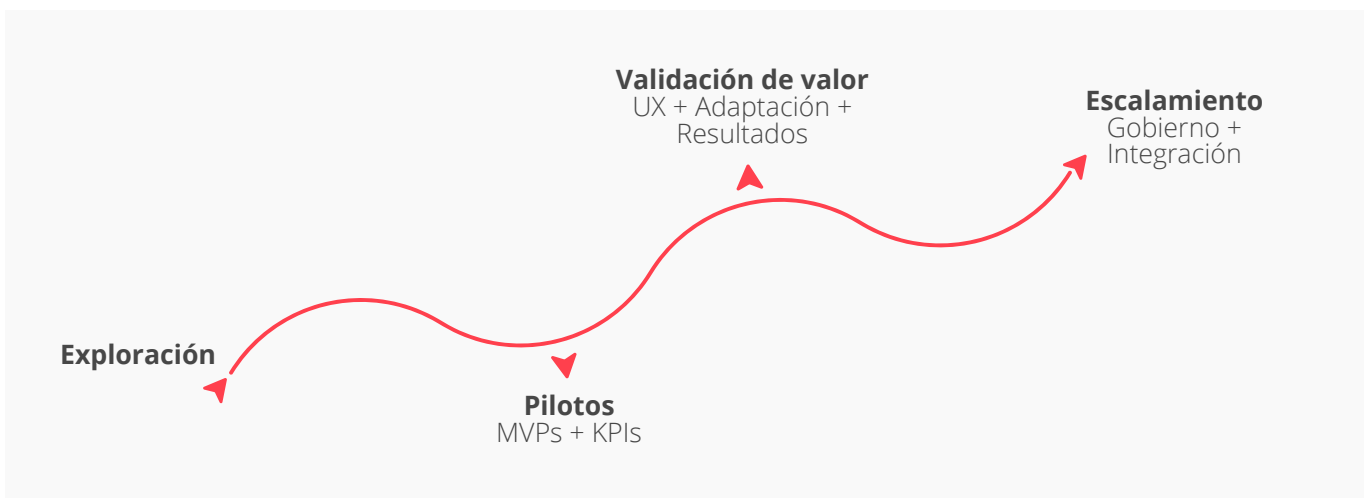
tamiento del agente y generar conocimiento interno en nuestros clientes. Practia guía este proceso asegurando una prueba ágil pero robusta.



3. Validación: En esta etapa, medimos KPIs como reducción de tiempos, disminución de errores, satisfacción del usuario y tasa de adopción. En Practia ponemos especial foco en evaluar la experiencia del colaborador (UX) y la alineación cultural, entendiendo que la aceptación del cambio es tan importante como su rendimiento técnico.



4. Escalamiento: Una vez validado el modelo, integramos los agentes en la operación extendida, bajo marcos sólidos de gobernanza y gestión del cambio. En Practia trabajamos con estructuras de monitoreo y actualización continua que permiten escalar sin perder el control, garantizando trazabilidad, adaptabilidad y sostenibilidad.



Además, ayudamos a nuestros clientes a anticiparse a las barreras frecuentes, como la resistencia cultural, la calidad insuficiente de datos, la escasez de talento especializado o los marcos regulatorios rígidos. **Nuestra experiencia muestra que identificar estos obstáculos de forma temprana permite diseñar una hoja de ruta más resiliente.**

Porque la adopción de agentes es **una decisión estratégica** que transforma el negocio desde su arquitectura más profunda, y requiere acompañarse de una gobernanza robusta y flexible que evolucione con la autonomía de los agentes.

GOBIERNO, ÉTICA Y RIESGOS

La autonomía también necesita control

A medida que los agentes inteligentes ganan autonomía en la toma de decisiones y actúan de forma más proactiva, **surgen nuevos desafíos en materia de gobierno y control. La agentic automation exige** pasar de una lógica centrada en reglas estáticas (como en la RPA) a **una lógica de gobernanza dinámica**, basada en la observabilidad, la supervisión adaptativa y la ética algorítmica.

Desde **Practia** impulsamos un enfoque que combina visión técnica y estratégica para abordar este nuevo escenario. Promovemos marcos de gobernanza específicos para IA agéntica, diseñados para garantizar desde el inicio transparencia, trazabilidad y alineación con principios éticos, normativos y organizacionales.

Esto implica **repensar los mecanismos tradicionales de control**. Ya no alcanza con auditar un proceso o revisar logs: es necesario establecer circuitos de trazabilidad, mecanismos de revisión de decisiones automatizadas y modelos de accountability que involucren tanto a los equipos técnicos como a los líderes de negocio.

Entre los principales riesgos que emergen en estos contextos se destacan:

- **Supervisión humana:** los agentes deben estar diseñados para ser auditables, intervenibles y reversibles.
- **Trazabilidad de decisiones:** cada acción debe estar registrada, con fuentes de datos claras y versiones de modelos controladas.
- **Gobierno ético:** evitar sesgos, proteger la privacidad, alinear objetivos del agente con los de la organización.
- **Cumplimiento normativo:** adaptar las soluciones a marcos legales como GDPR, ISO 42001 o regulaciones locales.
- **Partner tecnológico estratégico:** contar con un aliado experimentado, como Practia, resulta clave para diseñar un camino sólido, sostenible y ajustado a cada contexto.

En definitiva, la autonomía no elimina la responsabilidad, la redefine. Cuanto más autónomo es un agente, más importante es que esté rodeado de **controles inteligentes, éticos y estratégicamente alineados**. Gobernar no es frenar la innovación, sino hacerla sostenible y confiable.



PRACTIA, UNA EMPRESA PUBLICIS SAPIENT

Socio estratégico en el camino agentivo

Con más de 30 años diseñando y acompañando la transformación digital y tecnológica en las organizaciones de LATAM, el valor de implementar a tiempo estrategias “agentivas” que vayan en concordancia con las capacidades y sistemas de cada compañía nos permite acelerar los procesos de transformación, crecimiento y sustentabilidad de nuestros clientes por medio de:

- **Identificación de procesos** de alto impacto y su potenciación con IA.
- **Diseño y desarrollo** de agentes a medida, seguros, auditables y escalables.
- **Creación de marcos** de gobierno y gestión del cambio para sostener la adopción en las diversas organizaciones que apoyamos.
- **Combinamos** expertise técnico, visión de negocio local y global y +30 años de experiencia regional.

Donde otros ven herramientas, nosotros vemos el potencial de crecimiento de cada arquitectura. Donde otros prueban, nosotros desplegamos con impacto. **Sabemos cómo convertir desafíos en resultados.**

De la visión agentic a la transformación empresarial

En **Practia**, entendemos que esta transformación agéntica va más allá de incorporar herramientas; **implica re-pensar la arquitectura organizacional, establecer marcos de gobernanza sólidos y acompañar el cambio cultural y digital con visión estratégica.** Cada industria en Latinoamérica enfrenta desafíos únicos, y es allí donde aportamos nuestra experiencia regional, técnica y metodológica.

Las organizaciones que actúen hoy no solo ganarán eficiencia, **liderarán el cambio.** Estarán en posición de escalar sin fricciones, automatizar lo antes inalcanzable y liberar el talento hacia tareas que realmente impulsan el negocio.

Desde Practia, una empresa de Publicis Sapient, acompañamos a las compañías de la región en cada etapa del camino, desde la exploración hasta el escalamiento. Estamos listos para ayudarte a diseñar e implementar soluciones agentivas con impacto real en tus objetivos de negocio.

Para conocer más sobre nuestros servicios, escríbenos a: contacto@practia.global






practia

A company of
publicis
sapient

**AGENTIC
AUTOMATION:**
Del piloto a la
transformación real

contacto@practia.global