




practia

A company of
publicis
sapient

Evolución del CoE hacia la Agentic AI



El imperativo de la evolución y descentralización del CoE de Automatización para Agentic AI

La historia de los Centros de Excelencia de Automatización es, en gran medida, la historia de la evolución de la propia transformación digital en las organizaciones. Durante la última década, los CoE surgieron como estructuras responsables de estandarizar tecnologías, desarrollar capacidades, garantizar la gobernanza y acelerar la adopción de la automatización a escala. Este modelo fue fundamental para consolidar iniciativas de RPA, BPM, Process Mining y automatización de procesos

corporativos. Los resultados alcanzados por muchas organizaciones demuestran el éxito de este enfoque. Los programas estructurados de automatización generaron miles de horas ahorradas, reducción de costos operacionales, aumento de la calidad de los procesos y fortalecimiento de la cultura de mejora continua. El modelo centralizado permitió crear disciplina, estándares técnicos y mecanismos de gobernanza en un momento en que la automatización aún era una capacidad emergente.

Sin embargo, el contexto tecnológico ha cambiado profundamente. **La llegada de la inteligencia artificial generativa, los copilotos corporativos, los agentes autónomos y las plataformas de desarrollo asistido por IA modificó la velocidad con la que pueden concebirse, desarrollarse e implementarse nuevas soluciones.** El modelo tradicional de CoE comienza a encontrar limitaciones frente a este nuevo escenario.



Gilberto Strafacci, líder de Practia Brasil, comenta: “Históricamente, un Centro de Excelencia operaba como una fábrica especializada. Las demandas eran capturadas, priorizadas, desarrolladas y entregadas por equipos dedicados. Este modelo sigue siendo válido para iniciativas complejas, reguladas o de alta criticidad. **Sin embargo, se vuelve insuficiente cuando cientos o miles de colaboradores pasan a contar con la capacidad técnica para crear soluciones por cuenta propia**”.

La democratización tecnológica está reduciendo drásticamente las barreras de entrada para la innovación. Las herramientas low-code, las plataformas de automatización, los copilotos de desarrollo y los modelos de lenguaje permiten que las áreas de negocio participen directamente en la construcción de soluciones digitales. El conocimiento técnico deja de estar concentrado exclusivamente en el área de tecnología.

Este fenómeno genera una presión creciente sobre los modelos centralizados. **La cantidad de oportunidades de automatización e inteligencia artificial crece a una velocidad superior a la capacidad de los equipos especializados para absorberlas.** El resultado es el aumento de las filas de espera, la acumulación de backlog, la frustración de las áreas de negocio y el crecimiento de iniciativas paralelas.

Al mismo tiempo, las organizaciones enfrentan un desafío adicional. Los beneficios más relevantes de la automatización ya no están necesariamente en tareas repetitivas y estructuradas. **Cada vez más, el valor está asociado a actividades cognitivas, análisis de**

información, toma de decisiones asistida, interacción con el conocimiento corporativo y ejecución autónoma de procesos.

Es en este contexto donde surge el concepto de Agentic AI. **A diferencia de las automatizaciones tradicionales, los agentes inteligentes poseen la capacidad de interpretar contexto, utilizar múltiples herramientas, acceder a diferentes fuentes de información y ejecutar acciones con niveles crecientes de autonomía.** Este cambio representa una transformación estructural en la forma en que se concibe el trabajo digital.

El impacto de esta evolución sobre los CoE es inevitable. La misión deja de ser únicamente desarrollar automatizaciones y pasa a incluir la orquestación de un ecosistema distribuido de agentes, copilotos, desarrolladores ciudadanos e iniciativas descentralizadas de innovación. El Centro de Excelencia deja de ser únicamente un ejecutor para asumir un papel habilitador.

Este movimiento exige un cambio de mentalidad. El éxito ya no puede medirse exclusivamente por el número de automatizaciones entregadas por un equipo central. **El verdadero indicador pasa a ser la capacidad de la organización para innovar de forma segura, escalable y sostenible.**





Según Ricardo Brandão, Head of Strategy and Business Development de Practia Brasil, “La descentralización no significa ausencia de control. Por el contrario. Cuanto mayor sea la distribución de la capacidad de desarrollo, mayor será la necesidad de mecanismos sólidos de gobernanza. **El desafío consiste en crear autonomía sin renunciar a la seguridad, el cumplimiento y la alineación estratégica.”**

En este nuevo escenario, **el concepto de gobernanza federada cobra relevancia.** La ejecución pasa a ocurrir cerca del negocio, donde se identifican los problemas y las oportunidades. El Centro de Excelencia asume la responsabilidad por los estándares, la arquitectura, la capacitación, la observabilidad, el monitoreo y la gestión de riesgos.

El rol de los profesionales también se transforma. Los desarrolladores de automatización pasan a actuar como arquitectos de soluciones inteligentes. Los analistas de procesos se convierten en diseñadores de flujos orientados por agentes. Los especialistas de negocio pasan a desempeñar funciones de creadores y curadores de soluciones digitales.

Esta evolución exige nuevas capacidades organizacionales. Prompt engineering, gestión de agentes, gobernanza de IA, observabilidad, seguridad de modelos, gestión del conocimiento y arquitectura orientada a servicios se convierten en capacidades tan importantes como la programación o el desarrollo de automatizaciones tradicionales.

El mayor error que una organización puede cometer es intentar aplicar al universo de Agentic AI el mismo modelo operativo utilizado para RPA hace diez años. La velocidad de la innovación actual simplemente no permite estructuras excesivamente centralizadas y dependientes de unos pocos especialistas.





Gilberto destaca: “El futuro del CoE no está en hacer más automatizaciones. Está en crear las condiciones para que toda la organización automatice de forma segura, gobernada y escalable”. **La verdadera transformación ocurre cuando la capacidad de innovación deja de ser un recurso escaso y pasa a ser una competencia distribuida.**

Este cambio no elimina la importancia del Centro de Excelencia. En realidad, amplía su relevancia estratégica. **El CoE pasa a ser responsable de definir la visión corporativa para la inteligencia artificial, establecer estándares tecnológicos, coordinar la gobernanza y garantizar que la descentralización ocurra dentro de límites seguros.**

Las organizaciones que comprendan esta transformación podrán acelerar significativamente la generación de valor. Serán capaces de capturar oportunidades con mayor rapidez, reducir dependencias operacionales, ampliar la participación de las áreas de negocio y escalar la innovación sin multiplicar proporcionalmente sus costos de desarrollo.

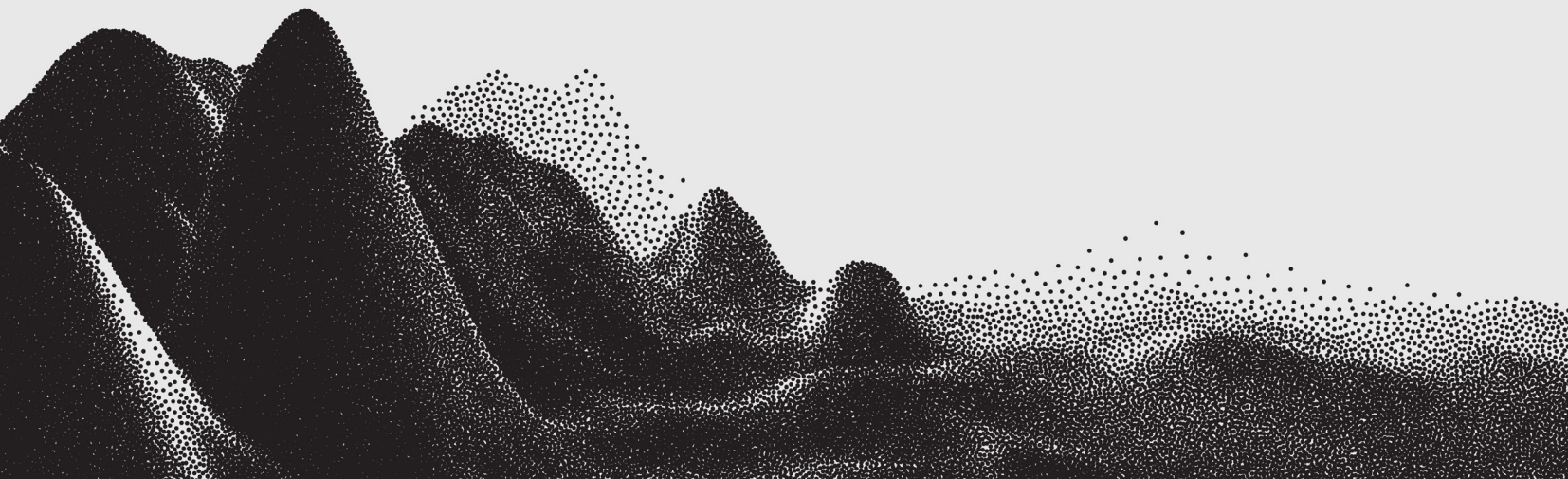
Por otro lado, las organizaciones que insistan en modelos excesivamente centralizados podrán enfrentar un crecimiento descontrolado de Shadow AI, proliferación de soluciones paralelas, aumento de la deuda tecnológica y pérdida gradual de relevancia de los propios Centros de Excelencia. La descentralización

ocurrirá de cualquier forma. La diferencia estará en gobernarla o simplemente reaccionar ante ella.

La discusión sobre Agentic AI, por lo tanto, no es una discusión tecnológica. Se trata de una discusión sobre modelo operativo, estructura organizacional, gobernanza y competitividad. El CoE del futuro no será medido por el tamaño de su equipo. Será medido por su capacidad para ampliar exponencialmente el potencial de toda la organización. Practia apoya a las organizaciones en la evolución de sus Centros de Excelencia de Automatización hacia modelos modernos de Agentic AI, combinando estrategia, gobernanza, tecnología y gestión del cambio. Nuestro enfoque comienza con la evaluación del nivel actual de madurez, identificando capacidades existentes, cuellos de botella operacionales, riesgos de escalabilidad y oportunidades para una descentralización controlada de la innovación.

A partir de este diagnóstico, en Practia diseñamos modelos de gobernanza federada capaces de integrar automatización, inteligencia artificial, copilotos corporativos, agentes autónomos y desarrollo ciudadano. **Estructuramos frameworks de arquitectura, gestión de riesgos, observabilidad, compliance, seguridad y monitoreo que permiten escalar la adopción de IA sin comprometer los requisitos corporativos de control y conformidad.**

Complementando este recorrido, desarrollamos programas de capacitación para líderes, AI Champions, Citizen Developers y equipos técnicos, además de apoyar la construcción de roadmaps estratégicos de transformación hacia la Autonomous Enterprise. El resultado es un Centro de Excelencia reposicionado como catalizador de innovación, capaz de acelerar resultados de negocio, ampliar la generación de valor y preparar a la organización para la próxima generación de operaciones digitales orientadas por agentes inteligentes.






practia

A company of
publicis
sapient

Evolución del CoE hacia la Agentic AI