



# La adopción de la IA, traducida a números.

Un método para inventariar los procesos de la empresa, medir su madurez de N0 a N4, fijar objetivos realistas y seguir la evolución mes a mes — con la gobernanza que exige el AI Act incluida. Independiente de cualquier herramienta.

## 1 · INVENTARIAR

Procesos, tiempos y  
prioridad

## 2 · COMPROMETER

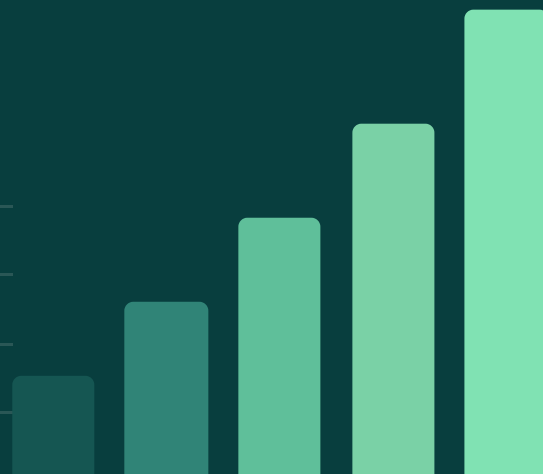
Objetivos con fecha, por  
semestres

## 3 · EVOLUCIONAR

Madurez y horas, mes a  
mes

## LOS CINCO NIVELES DE AGENTIFICACIÓN

|    |                     |                                           |
|----|---------------------|-------------------------------------------|
| N0 | Manual              | 100% a mano, sin sistema                  |
| N1 | Digitalizado        | en herramientas, sin IA, trazable         |
| N2 | Asistido            | la IA ayuda; la persona decide            |
| N3 | Totalmente IA       | la IA ejecuta; el humano supervisa        |
| N4 | Totalmente delegado | corre solo; la persona define la política |





## 01 | INTRODUCCIÓN

## Resumen ejecutivo

Muchas empresas tienen ya una estrategia de IA. Pocas pueden responder, con un número, a la pregunta que importa: ¿cómo ha mejorado el rendimiento de la organización gracias a ella, y cuánto queda por ganar? El **Framework de Agentificación** existe para responder a esa pregunta: un método que convierte la adopción de IA en algo que se inventaría, se prioriza, se compromete y se mide mes a mes.

El planteamiento es deliberadamente simple. Cada equipo lista sus **procesos** —las tareas repetitivas con un resultado reconocible—, los puntúa para decidir por dónde empezar, fija para cada uno un **nivel objetivo con fecha** y los lleva por **niveles de agentificación**, de N0 (todo a mano) a N4 (delegado en la IA). De ahí salen los tres números que gobiernan el programa: la **madurez** (dónde está la empresa), las **horas al mes en juego** (el tamaño del problema) y las **horas ya ahorradas** (lo recuperado hasta hoy).

Este documento describe el método y solo el método: qué se mide, cómo se prioriza, qué se compromete, con qué filosofía se sostiene y cómo se pone en marcha. No presupone ninguna herramienta —puede llevarse con una hoja de cálculo bien mantenida—. Al final, una nota breve sobre el software que hemos construido para hacerlo gestionable en el día a día.

El Framework de Agentificación traduce «estamos adoptando IA» a números: la madurez de agentificación de la empresa, medida proceso a proceso, ponderada por equipos y comparable mes a mes.

## 02 | CONTEXTO

## El problema: mucha IA, poca dirección

### ¿Dónde se va el tiempo de tu equipo?

La mayoría de las organizaciones no puede contestar. El trabajo repetitivo —conciliar, reclamar, copiar entre sistemas, preparar el mismo informe cada lunes— no aparece en ningún sistema: vive en hábitos, en hojas de cálculo y en la cabeza de dos o tres personas clave. Sin esa foto, la adopción de IA se decide por intuición: se agentifica lo vistoso en lugar de lo valioso, y nadie puede demostrar después qué se ganó.

El resultado es un patrón que se repite: pilotos que nacen bien y mueren en silencio, herramientas contratadas que se solapan, y una dirección que pide «el estado de la IA» y recibe una lista de suscripciones. Entre la intención y el resultado falta la pieza de siempre: **un sistema de gestión**. Los objetivos



tienen OKRs; el pipeline comercial tiene CRM; la adopción de IA, en la mayoría de empresas, todavía no tiene nada.

A esa carencia se suma una obligación. El **AI Act** europeo exige a las empresas usuarias saber qué sistemas de IA emplean —también los embebidos en su SaaS—, con qué datos y bajo qué control. Sin un inventario mantenido no hay clasificación de riesgo, ni política interna, ni respuesta posible ante una auditoría o una due diligence.

### 03 | METODOLOGÍA

## El método

El Framework de Agentificación nace de la práctica —de un programa real de adopción de IA, no de un modelo teórico— y es una metodología fija, con definiciones que significan lo mismo para todos los equipos. Es la condición necesaria para que los números se puedan comparar entre departamentos, entre semestres y entre empresas.

### La unidad de medida: el proceso

Todo empieza por inventariar **procesos**: tareas repetitivas con un resultado reconocible. Cada proceso declara cuánto cuesta hoy —cada cuánto se hace, cuántos minutos por vez y cuántas personas lo ejecutan— y de ahí sale su coste orientativo en **horas al mes**. La suma de esas horas es el tamaño del problema —y, por tanto, de la oportunidad—: el tiempo que la empresa dedica a trabajo que puede dejar de hacerse a mano.

### Cinco niveles, de N0 a N4

#### ¿Por qué niveles, y no un simple «automatizado: sí o no»?

Porque el camino real pasa por estados intermedios que conviene distinguir. No es lo mismo una IA que asiste —con una persona revisando cada salida— que una IA que ejecuta dentro de reglas, con la persona supervisando solo las excepciones. Cada nivel implica un grado distinto de control humano, de riesgo y de ahorro; tratarlos como uno solo esconde exactamente la información que la dirección necesita.



| NIVEL | NOMBRE              | QUÉ SIGNIFICA                                                                 |
|-------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| N0    | Manual              | 100% a mano, sin sistema.                                                     |
| N1    | Digitalizado        | En herramientas con datos estructurados, sin IA, trazable.                    |
| N2    | Asistido            | La IA ayuda en pasos del proceso; la persona revisa y decide cada vez.        |
| N3    | Totalmente IA       | La IA ejecuta el flujo dentro de reglas; el humano supervisa las excepciones. |
| N4    | Totalmente delegado | Corre solo; la persona define la política y revisa métricas.                  |

Cada proceso guarda tres niveles: el **inicial** (la foto de partida), el **actual** y el **objetivo**. El porcentaje de avance mide el camino recorrido **del inicial al objetivo**, no desde N0: un proceso que ya nació digitalizado no se apunta ese mérito.

El avance se mide del nivel inicial al objetivo, no desde cero: el mérito no se infla, y la madurez que ve la dirección es la que de verdad se ha construido.

## Los niveles, con un ejemplo

Los niveles se entienden mejor viendo el mismo proceso subir por ellos. Tomemos la **reclamación de facturas vencidas**, un proceso que existe en casi cualquier empresa:

| NIVEL | CÓMO SE VE EN LA PRÁCTICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N0    | <b>Manual.</b> Cada lunes, una persona entra en el banco, cruza los cobros con las facturas de un Excel y escribe a mano un correo de reclamación a cada cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| N1    | <b>Digitalizado.</b> Las facturas vencidas salen de un listado del ERP con su estado, y la reclamación se envía desde una plantilla. Sin IA, pero todo queda registrado y trazable.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| N2    | <b>Asistido.</b> La IA redacta el borrador de cada reclamación con el historial y el tono adecuados para ese cliente; la persona lo revisa y decide si lo envía, uno a uno.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| N3    | <b>Totalmente IA.</b> Un agente detecta las facturas vencidas, redacta y envía las reclamaciones dentro de las reglas acordadas —plazos, tono, escalado—. Pero hay una persona <b>supervisando</b> : repasa cada día lo que el agente ha enviado, y las excepciones que este le marca —importes altos, clientes clave, respuestas del cliente— las decide ella antes de que el agente actúe. Si la persona no mira, el proceso se detiene en las excepciones. |

| NIVEL     | CÓMO SE VE EN LA PRÁCTICA                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>N4</b> | <b>Totalmente delegado.</b> Nadie supervisa las ejecuciones. El agente reclama, escala y cierra incidencias siguiendo la política escrita, que ya dice qué hacer con cada excepción. La persona entra una vez al mes a mirar las métricas —deuda recuperada, plazos, quejas— y a ajustar la política si algo se desvía. |

La pregunta que decide el nivel es **quién decide en cada ejecución**. Si la persona decide cada vez y la IA solo le prepara el trabajo, es N2. Si la IA decide dentro de reglas pero una persona sigue **supervizando** —revisa lo ejecutado o resuelve las excepciones antes de que sigan—, es N3. Si nadie mira ejecuciones, solo métricas, y las excepciones las resuelve la propia política, es N4: la diferencia entre N3 y N4 es exactamente esa supervisión. Y la frontera entre N0 y N1 no la marca la IA, sino el sistema: N1 es el mismo trabajo hecho a mano, pero sobre datos estructurados y con rastro.

- **Informe semanal de tendencias.** Pegar cifras a mano en una presentación es N0; sacarlas de un cuadro de mando es N1; que la IA redacte el comentario y una persona lo corrija es N2; que la IA genere y envíe el informe cada lunes y una persona lo revise antes de darlo por bueno es N3; que llegue directamente a sus destinatarios sin revisión, con la persona mirando solo si las cifras se salen de rango, es N4.
- **Clasificación de tickets de soporte.** Etiquetar a mano es N0; una regla por palabras clave es N1; una sugerencia de la IA que el agente confirma es N2; que la IA etiquete y enrute y una persona revise las de baja confianza antes de que lleguen a su cola es N3; si nadie revisa tickets uno a uno y la persona solo fija la política y mira el acierto mensual, es N4.

## Priorizar con datos: el scoring

Con el inventario en la mano, la pregunta pasa a ser por dónde empezar. Cada proceso se puntúa de 1 a 5 en cuatro dimensiones con pesos fijos, y el resultado es un **score de prioridad** (1,0-5,0) comparable entre departamentos. A partir de **4,0**, el proceso es un **candidato top**: por donde conviene empezar.

| DIMENSIÓN     | PESO       | QUÉ MIDE                                                                      |
|---------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Impacto       | <b>30%</b> | A quién afecta: de «solo a mí» a «al cliente final o a los ingresos».         |
| Esfuerzo      | <b>30%</b> | Cuánto tiempo consume. No se puntúa a mano: se calcula del tiempo declarado.  |
| Urgencia      | <b>20%</b> | Cuánta presión hay: de «puedo convivir con ello» a «me bloquea ahora mismo».  |
| Persona clave | <b>20%</b> | Riesgo de dependencia: qué pasa si la única persona que sabe hacerlo no está. |

Dos decisiones de diseño evitan los vicios habituales de los scorings. La primera: cada punto de la escala es una **frase reconocible**, no un adjetivo — puntuar es elegir la situación que mejor describe el proceso, no negociar un número. La segunda: el Esfuerzo se **deriva del tiempo declarado** (frecuencia × duración), de modo que la dimensión con más tentación de inflarse queda anclada a un dato verificable.

## Objetivos, semestres y madurez

### ¿Qué convierte un inventario en un compromiso?

Una fecha. Un objetivo son dos cosas: a qué nivel se quiere llevar el proceso y para cuándo. El **semestre de cada objetivo se deriva de su fecha** — no se elige aparte, así que no existen dos versiones de la verdad. Con eso, el compromiso del semestre en curso queda definido solo: cuántos procesos están comprometidos, cuántos ya han llegado y cuántos han vencido sin llegar. Los vencidos no desaparecen al cambiar de semestre: se quedan a la vista, que es donde se toman las decisiones.

El número principal del método es la **madurez**: la media de nivel (0–4) de los procesos con objetivo, ponderada por el tamaño de cada departamento — un equipo de veinte personas pesa más que uno de dos. Junto a ella, las horas: las que siguen **en juego** y las ya **ahorradas**, calculadas de la bajada real del tiempo declarado en cada proceso, no de una estimación de intenciones.

---

## 04 | FILOSOFÍA

# Evolución antes que precisión

### ¿Qué tamaño tiene un proceso?

El que haga falta para que se mueva. La filosofía del framework es **asegurar la evolución**: que la madurez suba y siga subiendo semestre tras semestre. Todo lo demás está al servicio de eso. Por eso el framework recomienda expresamente no obsesionarse con la precisión de las métricas de detalle, ni con una cifra de partida baja, ni con la manera exacta de partir un proceso: lo que importa es la tendencia, y la tendencia solo existe si el sistema se mantiene vivo.

Un proceso puede ser muy grande o esconder muchos subprocesos, y no hay una regla mecánica que resuelva dónde cortar. Debe imperar el **sentido común**, con un criterio claro: desgranar el trabajo en procesos **alcanzables** (que puedan subir de nivel en un semestre), **delegables** (que se puedan entregar enteros a una persona, a una aplicación o a un agente) y que **aporten valor por sí solos**, sin esperar a que el resto esté resuelto. Un proceso así definido se mueve; un monolito de veinte pasos no se mueve nunca.

La misma lógica explica el nivel de detalle de las métricas. Se ha valorado hacerlas más precisas, y la decisión de dejarlas como están es deliberada: cada grado de precisión adicional cuesta mantenimiento, y un sistema caro de mantener deja de actualizarse. La **simplicidad del mantenimiento** es lo que

garantiza que el dato exista dentro de seis meses — y un dato aproximado que se actualiza vale más que uno exacto que nadie mantiene.

Un dato aproximado que se actualiza vale más que uno exacto que nadie mantiene. El framework prefiere la evolución sostenida a la precisión decimal.

## 05 | PUESTA EN MARCHA

# Cómo se pone en marcha

Gestionar la agentificación no exige un gran proyecto: exige tres etapas en orden, y la primera es la que más disciplina pide. Después, el ciclo se repite cada semestre.

1

1 MES, APROX.

### Inventariar

Cada departamento da de alta sus procesos, declara cuánto tiempo cuestan y los puntúa. No hace falta que estén todos el primer día: primero los que más tiempo comen, con el sentido común como criterio de corte.

Al cerrar el mes: **horas en juego**, **candidatos top** y la **foto base** (nivel inicial) de cada proceso.

2

AL CERRAR EL INVENTARIO

### Fijar objetivos realistas

Para los procesos que toca mover este semestre: a qué nivel y para cuándo. Los demás pueden esperar. Un plan corto y real avanza más que una lista larga, y un objetivo vencido empuja menos que uno alcanzable.

Resultado: el **compromiso del semestre** y la **madurez objetivo** contra la que se medirá la empresa.

3

CONTINUO · POR SEMESTRES

### Seguir avances

Una foto mensual dibuja la evolución; un repaso semanal mantiene el dato vivo; los bloqueos con dueño explican lo que no se mueve. Cuando un proceso sube de nivel, se actualiza su tiempo y el ahorro se recalcula.

Al cerrar cada semestre: **madurez alcanzada**, **horas ganadas** y los compromisos del siguiente.

Nada de lo anterior exige una herramienta concreta: exige constancia. Una hoja de cálculo bien mantenida sirve — y la constancia es, precisamente, lo que más cuesta sostener a mano: quién actualiza el tiempo de un proceso cuando sube de nivel, quién toma la foto a final de mes, quién recuerda a cada equipo lo que le falta. Cualquier implantación del método tiene que responder a esas tres preguntas antes que a ninguna otra.

## 06 | GOBERNANZA

## El inventario de IA y el AI Act

### ¿Podría tu empresa responder hoy a una auditoría del AI Act?

El Reglamento europeo de IA obliga a las empresas usuarias a saber qué sistemas de IA emplean. El framework incorpora esa obligación como una práctica más del método: un **inventario** de todo lo que se paga y lleva IA —también la IA «de serie» embebida en herramientas como HubSpot, Zoom o Atlasian—, con los campos que una auditoría o una due diligence van a pedir: proveedor, propósito, quién la usa, qué datos entran (y cuáles no), dónde se procesan y si existe contrato de tratamiento de datos (DPA).

El alta de una herramienta es un proceso, no un formulario. Quien la necesita la **solicita** respondiendo cinco preguntas; la solicitud queda **en evaluación** y no cuenta como autorizada hasta que un responsable la aprueba con su **clasificación de riesgo** (mínimo, limitado, alto, prohibido) y una justificación escrita de dos o tres frases. Si más tarde cambia el perfil de riesgo —propósito, datos, residencia, DPA—, vuelve a evaluación. Cada herramienta puede llevar una **lista cerrada de modelos autorizados**, y el **screening de prácticas prohibidas del Art. 5** —vigentes desde febrero de 2025— se repite periódicamente y queda fechado y firmado: ante un auditor no vale la ausencia de problemas, vale la evidencia de haberlo comprobado.

Sin inventario no hay clasificación, ni política, ni respuesta posible. El framework convierte la obligación del AI Act en un alta de dos minutos con aprobación — no en un proyecto anual de compliance.

Una pieza cierra el círculo: cada herramienta se enlaza a los **procesos que la usan**. Ante un incidente con un proveedor, la pregunta «¿dónde nos impacta?» tiene respuesta inmediata — y el inventario de IA se alimenta del inventario de procesos, donde cada uno declara las herramientas con las que se hace.

## 07 | CIERRE

## En uso real

El framework no es un diseño de pizarra: nace de un programa real de adopción de IA y se aplica hoy en BEONx, con cerca de **200 procesos en nueve departamentos**, serie mensual de madurez desde abril de 2026 y el inventario de IA como registro oficial de la compañía. Cada regla del método —el semestre que sale de la fecha, el avance que se mide desde el punto de partida, el bloqueo con dueño— existe porque su ausencia dolió primero en la práctica.

### Además: Agent Level

El método puede llevarse con una hoja de cálculo. Pero la constancia que exige —tiempos actualizados, fotos mensuales, recordatorios, un inventario de IA vivo— es cara de sostener a mano, y por eso hemos construido un software que la hace barata: **Agent Level**, la cabina del Framework de Agentificación. Lleva la metodología incorporada —inventario, scoring, objetivos y madurez calculados igual para todos—, toma las fotos mensuales solas, envía los repastos semanales, gestiona el inventario de IA con su flujo de aprobación, compara de forma anónima con otras empresas y se puede operar desde el asistente de IA de cada persona. Tiene su propio documento: la guía de uso de Agent Level, con capturas de cada pantalla.

#### EN UNA FRASE

El Framework de Agentificación no promete que la IA transforme la empresa en un trimestre. Promete algo más útil: que en cada momento se sepa **dónde está, a dónde va y cuánto ha avanzado** — y que ese número siga subiendo.



## ANEXO | REFERENCIA

# Glosario

Los términos del método, con la definición que se usa en todo el framework.

**Agentificación**

Llevar un proceso de hacerse a mano a hacerse con IA, por niveles, de N0 a N4.

**Proceso**

Tarea repetitiva con un resultado reconocible: la unidad que se inventaría y se mide.

**Score**

Nota de prioridad (1-5): cuánto conviene agentificar un proceso antes que otro.

**Candidato top**

Proceso con score 4,0 o más y sin completar. Por donde conviene empezar.

**Madurez**

Media de nivel (0-4) de los procesos con objetivo, ponderada por el tamaño de los equipos.

**Horas/mes en juego**

Trabajo manual al mes que suman los procesos hoy. El tamaño del problema.

**Horas/mes ahorradas**

De esas horas, las que ya no se hacen a mano.

**Palanca**

Cómo se resolverá el proceso: automatizar, una app, agentificar con IA o una mezcla.

**Bloqueo**

Lo que impide avanzar y no depende de quien ejecuta el proceso. Tiene dueño y estado.

**Semestre (H1 / H2)**

El periodo en el que cuenta un objetivo. Sale de su fecha, no se elige aparte.

**Foto mensual**

El estado guardado a final de cada mes para ver la evolución.

**Inventario de IA**

Todos los sistemas de IA de la empresa, embebidos incluidos. Lo exige el AI Act.

**IA embebida**

La IA que viene «de serie» dentro de otra herramienta. También cuenta.

**DPA**

Contrato de tratamiento de datos con el proveedor. Lo primero que pide una auditoría.