ITIL AI Governance

La inteligencia artificial está transformando las organizaciones, pero aprovechar todo su potencial exige algo más que incorporar nuevas tecnologías. Es necesario establecer mecanismos de gobierno que permitan innovar con confianza, gestionar los riesgos y garantizar un uso ético, responsable y alineado con los objetivos de negocio.

El curso ITIL AI Governance (Version 5) te proporciona los conocimientos, modelos y herramientas necesarios para gobernar la inteligencia artificial de forma eficaz. Aprenderás a aplicar las mejores prácticas de ITIL para equilibrar innovación, seguridad, cumplimiento normativo y creación de valor, utilizando modelos de gobierno adaptados a diferentes contextos organizativos. Además, esta formación te prepara para obtener la certificación oficial ITIL AI Governance de PeopleCert, una especialización orientada a los nuevos desafíos de la gestión y el gobierno de la IA.

Objetivos Didácticos

Al finalizar el curso ITIL AI Governance serás capaz de:

- Comprender los fundamentos del gobierno de la IA, diferenciando los conceptos de gobierno, gestión y liderazgo, y su relación con el gobierno corporativo y de las tecnologías de la información.
- Identificar los principales tipos, capacidades y características de la inteligencia artificial, comprendiendo cómo influyen en sus aplicaciones, comportamiento, riesgos y necesidades de supervisión.
- Evaluar cómo la IA genera valor para las organizaciones, contribuyendo a los resultados de negocio, la transformación digital, la estrategia empresarial y la sostenibilidad.
- Reconocer los riesgos éticos, operativos y regulatorios de la IA, y determinar los principios, medidas de control y mecanismos de supervisión necesarios para gestionarlos.
- Aplicar el modelo de competencias de IA de ITIL (modelo 6C) para analizar casos de uso, identificar riesgos y establecer controles de gobierno adecuados.
- Utilizar el modelo de mejora del gobierno de la IA de ITIL para evaluar la situación actual, definir requisitos, diseñar ajustes, implementar mejoras y mantener un gobierno eficaz mediante la mejora continua.
- Aplicar el gobierno de la IA en escenarios empresariales reales, considerando la normativa, los estándares, los proveedores externos y la integración con otros marcos de gestión y gobierno.

Audiencia

El curso está dirigido a profesionales que participan en la adopción, gestión, supervisión o utilización de la inteligencia artificial dentro de las organizaciones, tanto desde una perspectiva tecnológica como de negocio.
Especialmente recomendado para:

- Responsables y directivos de TI: CIO, responsables de servicios, operaciones, arquitectura tecnológica y transformación digital.
- Profesionales de gobierno, riesgos y cumplimiento normativo: responsables de establecer políticas, gestionar riesgos y supervisar el uso responsable de la IA.
- Directores y gestores de proyectos y programas: profesionales que lideran iniciativas de inteligencia artificial, automatización y transformación empresarial.
- Responsables de productos y servicios digitales: gestores de producto, responsables de experiencia de cliente y profesionales que incorporan IA en productos, servicios y procesos.

- Profesionales de desarrollo y operaciones: especialistas en DevOps, fiabilidad de sistemas, plataformas tecnológicas y servicios habilitados por IA.
- Responsables de innovación y estrategia: directivos y profesionales que buscan aprovechar las oportunidades de la inteligencia artificial sin comprometer la seguridad, la ética o el cumplimiento.
- Profesionales certificados en ITIL: personas que desean ampliar sus competencias hacia el gobierno de la inteligencia artificial.

No es una formación exclusiva para perfiles técnicos. También resulta adecuada para profesionales de áreas de negocio que necesitan participar en decisiones relacionadas con la adopción y el gobierno de la IA.

Requisitos previos

No se requieren conocimientos previos específicos ni certificaciones anteriores para acceder al curso o presentarse al examen oficial ITIL AI Governance (Version 5).

Tampoco es necesario disponer de la certificación ITIL Foundation ni acreditar experiencia previa en gobierno de la inteligencia artificial.

Modalidad

Aula virtual en directo.

Duración

2 días

Temario del curso

1. Términos y conceptos clave

1.1. ITIL

- Cocreación de valor mediante productos y servicios.
- Principios guía de ITIL.
- Modelo de ciclo de vida de productos y servicios.
- Sistema de valor de ITIL y sus componentes.
- Las cuatro dimensiones de ITIL.
- Modelo de madurez de ITIL y evaluación del gobierno de la IA.
- Modelo de mejora continua de ITIL.
- Modelo de transformación de ITIL.

1.2. Gobierno

- Diferencias entre gobierno corporativo, regulación, gobierno de las TI y gobierno de la IA.
- Gobierno y gestión: responsabilidades y toma de decisiones.
- Relación entre gobierno, gestión y liderazgo.
- Aplicación del gobierno en diferentes funciones organizativas.
- El gobierno dentro del sistema de valor de ITIL.
- Patrones organizativos de gobierno y gestión.
- Control, gestión de riesgos y cumplimiento normativo.
- Los seis componentes del sistema de gobierno.
- Beneficios y riesgos del gobierno.
- Identificación de actividades de gobierno y gestión.

2. Fundamentos de la IA

2.1. Introducción a la IA

- Tipos de inteligencia artificial: generativa, agentiva y estrecha.
- Características fundamentales: aprendizaje, autonomía y opacidad.
- Riesgos asociados al uso de la IA.
- Aplicación de la IA al ciclo de vida de productos y servicios de ITIL.
- Automatización mediante IA en las actividades de la cadena de valor.
- Beneficios y riesgos para organizaciones y profesionales.
- Evolución de la IA: herramienta, asistente, compañero de trabajo y fuerza laboral habilitada por IA.

2.2. Valor de la IA en las industrias y las funciones organizativas

- Cocreación de valor mediante inteligencia artificial.
- Contribución de la IA a los resultados de negocio.
- Casos de uso de IA en diferentes sectores.
- Creación de valor en distintas funciones organizativas.
- Aplicación de la IA al ciclo de vida de la estrategia digital.
- Beneficios y riesgos de la adopción de IA.
- Preparación para la transformación y gobierno adaptativo.
- Sostenibilidad y requisitos de gobierno de la IA.

2.3. El modelo de competencias IA de ITIL (modelo 6C)

- Fundamentos del modelo de competencias IA de ITIL.
- Diferencias entre las competencias de IA.
- Influencia de las competencias en los casos de uso y el comportamiento de la IA.
- Requisitos de gobierno y mecanismos de control.
- Elaboración de perfiles de riesgo.
- Límites de decisión, supervisión humana e indicadores de experiencia.
- Combinación de competencias en sistemas de IA.
- Aplicación del modelo 6C para identificar riesgos y establecer controles.

2.4. Riesgos y desafíos de la IA

- Principales categorías de riesgo de la inteligencia artificial.
- Principios éticos aplicables al diseño y funcionamiento de sistemas de IA.
- Riesgos asociados a las seis competencias del modelo 6C.
- Influencia de los principios éticos en la toma de decisiones.
- Relación entre riesgos, ética y requisitos de gobierno.
- Riesgos de filtración de datos, sesgos, alucinaciones, deriva de modelos y autonomía inapropiada.
- Contramedidas: supervisión humana, auditorías, validación, controles de acceso y monitorización.
- Aplicación de controles de riesgo en escenarios prácticos.

2.5. IA y Estrategia

- Influencia de la IA en las decisiones estratégicas, la priorización y la asignación de recursos.
- Alineación de la IA con la estrategia, los flujos de valor y los resultados empresariales.
- Impacto de la IA en la sombra sobre los riesgos y las decisiones organizativas.

3. El gobierno de la IA

3.1. Términos y conceptos clave del gobierno de la IA

- Las cuatro perspectivas del gobierno de la IA.
- Interdependencia entre las perspectivas de gobierno.
- Influencia de las competencias de IA en los requisitos de gobierno.
- Necesidad de un gobierno eficaz ante la creciente adopción de IA.
- Ciclo de vida del gobierno de la IA.
- Marcos de gobierno y principios éticos.
- Limitaciones del gobierno tradicional de las TI.
- Gobierno de la IA y ética digital.
- Riesgos de la IA en la sombra.
- Características de un buen gobierno de la IA.
- Beneficios y riesgos del gobierno de la IA.

3.2. El modelo de mejora del gobierno de la IA de ITIL y los patrones de gobierno

- Fundamentos y propósito del modelo de mejora del gobierno de la IA.
- Etapas de evaluación, diseño, implementación y mantenimiento.
- Integración de actividades de aseguramiento durante el proceso.
- Utilización del modelo de competencias IA para evaluar riesgos y controles.
- Integración con otros marcos y métodos de gestión.

3.3. Evaluar y poner a prueba el grado de preparación para el gobierno de la IA (paso de Evaluación)

- Influencia de los principios éticos en las decisiones de gobierno.
- Modelos de gobierno directivo, guiado, federado y autónomo.
- Principios de evaluación y mejora del gobierno de la IA.
- Evaluación del gobierno vigente y sus indicadores de madurez.
- Pruebas de resistencia ante escenarios de inteligencia artificial.
- Identificación de puntos de ruptura y necesidades de adaptación.
- Análisis de patrones de gobierno organizativos.
- Selección de patrones de gobierno adecuados para diferentes casos de uso.

3.4. Definir los requisitos de gobierno y diseñar los ajustes (paso de Diseño)

- Determinación de requisitos mediante el modelo de competencias IA de ITIL.
- Incorporación de riesgos y consideraciones éticas al diseño.
- Adaptación de los requisitos según autonomía, criticidad y exposición regulatoria.
- Definición de autoridad, controles y supervisión humana.
- Controles específicos para la IA no gestionada o IA en la sombra.

4. Continuación del bloque de gobierno de la IA

Los materiales complementarios también identifican los siguientes contenidos:

- Implementación de mejoras del gobierno de la IA.
- Definición de responsabilidades y mecanismos de supervisión.
- Mantenimiento del gobierno y mejora continua.
- Actividades de aseguramiento, auditoría y trazabilidad.
- Evaluación de la eficacia del gobierno.
- Cumplimiento normativo y estándares externos.
- Gobierno de proveedores y sistemas de IA de terceros.
- Integración con otros marcos y métodos de gestión.
- Aplicación práctica del gobierno de la IA en escenarios organizativos completos.