



Automatica sus procesos de back-office con confianza

*La guía empresarial para
la orquestación agéntica*

PEGAInfinity™
26



ÍNDICE

1. La brecha en la orquestación: por qué una mayor presencia de la IA no resuelve el problema
2. Por qué el proceso de back-office es diferente de cualquier otro desafío de automatización
3. Cómo es realmente la orquestación agéntica gobernada
4. Qué resultados se obtienen
5. Cómo lo logra Pega Infinity '26
6. Por dónde empezar

Introducción

La mayoría de las empresas han invertido en IA y han generado una proliferación descontrolada de esta tecnología: demasiadas herramientas, agentes desconectados entre sí y resultados operativos que no mejoraron. En esta guía se explica por qué la transformación agéntica se estanca en el back-office, cómo se aplica en la práctica la orquestación gobernada y cómo Pega Infinity '26 la hace realidad.

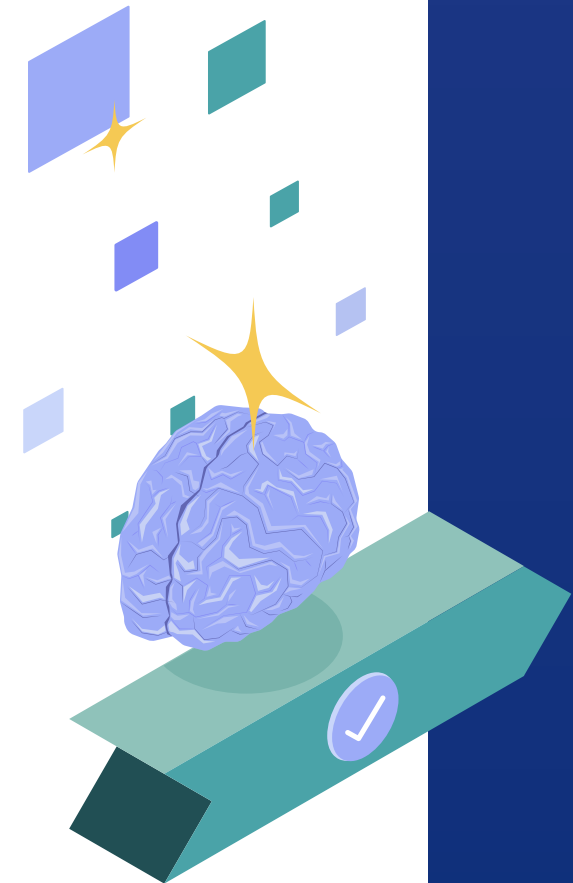
01. La brecha en la orquestación:

Por qué una mayor presencia de la IA no resuelve el problema

La IA aplicada a tareas ya se utiliza de forma generalizada. Clasifica, resume, extrae información y ofrece recomendaciones. La IA de orquestación es lo que aún les falta a la mayoría de las empresas: el nivel de ejecución que conecta esas tareas en un proceso gobernado de principio a fin, asigna el trabajo al participante adecuado, hace cumplir las políticas en cada paso y genera un resultado empresarial rastreable. La brecha entre ambos es donde se estanca la transformación.

Esto se manifiesta en reclamos en espera porque nadie dio seguimiento a un documento que faltaba. Aprobaciones pendientes de trasposos que nunca se activaron. Excepciones de cumplimiento normativo que requieren la coordinación de tres departamentos, sin un sistema que gestione dicha coordinación.

Contar con más IA aplicada a tareas no cierra esta brecha. La respuesta es la capa de orquestación que conecta a los agentes, los flujos de trabajo y las decisiones en un único proceso controlado, uno que se ejecute de manera coherente, haga cumplir las normas en cada paso y ofrezca un resultado empresarial rastreable. Como señala [TechRadar](#), sin orquestación, la IA empresarial no funcionará.



02. Por qué el proceso de back-office es diferente de cualquier otro desafío de automatización

La automatización del proceso de back-office conlleva un perfil de riesgo que la automatización del proceso de front-office no presenta. Un agente de atención al cliente que comete un error puede rectificarlo. Sin embargo, un agente de back-office que opera dentro de un flujo de trabajo regulatorio, un control financiero o un proceso de cumplimiento normativo no puede hacerlo. Los errores en esos contextos constituyen infracciones, responsabilidades legales o daños operativos directos.

Gartner proyecta que, para el año 2030, el 70 % de las empresas adoptarán una plataforma de automatización consolidada que coordine los procesos de negocio, los agentes de IA, los bots, las API y las acciones humanas, frente al 5 % actual. La brecha entre la situación actual de la mayoría de las empresas y el punto al que deben llegar refleja un problema estructural: la mayoría de las plataformas de automatización nunca se diseñaron para ofrecer lo que realmente requiere la IA del proceso de back-office.

La IA del proceso de back-office requiere tres capacidades estructurales para las que la mayoría de las plataformas de automatización no fueron diseñadas.

EJECUCIÓN CONTROLADA

1

Cada acción debe realizarse dentro de las reglas, las políticas y la lógica de negocio definidas, y su cumplimiento debe garantizarse mediante el funcionamiento del sistema, en lugar de verificarse con posterioridad. Las reglas de negocio y la lógica de flujo de trabajo deben integrarse directamente en la plataforma, de modo que los agentes actúen dentro de los parámetros definidos sin tener que volver a evaluar cada paso.

ALCANCE ENTRE SISTEMAS

2

Los procesos de back-office abarcan distintos sistemas, equipos y canales. Un agente que opera únicamente dentro de su propio contexto falla cada vez que llega a un límite. La lógica de los procesos debe centralizarse en un único modelo central que se ejecute de forma coherente en todos los canales, los sistemas y las fuentes de datos. Los cambios realizados una sola vez se propagan a todas partes.

TRAZABILIDAD DE PRINCIPIO A FIN

3

Los procesos regulados deben ser justificables. Cada acción, decisión y traspaso debe registrarse de manera sistemática, no reconstruirse después de una solicitud de auditoría. Cada paso debe registrarse como una característica inherente al funcionamiento de la plataforma, lo que hace que cada flujo de trabajo pueda visualizarse, auditarse y explicarse por diseño.

03. Cómo es realmente la orquestación agéntica gobernada

La orquestación agéntica gobernada no es una categoría de producto. Se trata de un conjunto de capacidades estructurales con las que debe contar una infraestructura de IA para que la automatización del proceso de back-office pueda ofrecer resultados coherentes y que cumplan con las normas. Las empresas que logran esto comparten cuatro características operativas.

1

Asigne el trabajo a la persona, al agente o al sistema adecuado en el momento oportuno.

Tanto si el siguiente paso requiere un agente de IA, un revisor humano, una fuente de datos externa o un flujo de trabajo descendente, la capa de orquestación lo dirige de manera inteligente hacia allí sin intervención manual, con el apoyo del aprendizaje automático que predice la ruta más eficaz para el trabajo en cualquier momento. La lógica de escalamiento está integrada. Las excepciones se gestionan mediante reglas definidas, no según quién las detecte primero.

2

Los puntos de contacto con las personas se gestionan mediante el proceso.

Las personas solo intervienen cuando se requiere una acción o supervisión. Cuando un proceso requiere la intervención de una persona, ya sea para proporcionar un documento, tomar una decisión o dar su aprobación, el sistema inicia la solicitud, recopila la respuesta, la valida según las reglas de negocio y continúa con el flujo de trabajo. El proceso no depende de la intervención humana para su gestión.

3

Cualquier agente puede participar como un paso gobernado del flujo de trabajo.

La capacidad adecuada para una tarea determinada puede ser interna, de terceros o diseñada específicamente para ese fin. La orquestación gobernada permite que cualquier agente participe en el flujo de trabajo: se puede invocar en el momento adecuado, está controlada en todo momento y no requiere un trabajo de integración a medida para cada nueva incorporación.

4

Cada acción está gobernada y es rastreable por diseño.

La gobernanza es estructural, no una capa añadida posteriormente. Cada paso se ejecuta dentro de reglas definidas. Cada decisión queda registrada. Cuando un organismo regulador pregunta qué sucedió y por qué, la respuesta ya se encuentra en el sistema.

04.

Qué resultados se obtienen

Cuando la capa de orquestación está estructurada de forma correcta, los resultados son medibles a nivel de proceso y de negocio, no solo a nivel de cada agente.

IA que opera dentro de un marco de gobernanza a gran escala.

Los agentes se encargan de los procesos de back-office confidenciales, entre los que se incluyen los reclamos, las aprobaciones, los flujos de trabajo de cumplimiento normativo y la ejecución de procesos, mientras aplican todas las reglas, regulaciones y políticas comerciales aplicables. La gobernanza es lo que hace que la automatización sea confiable a gran escala. No supone ninguna limitación.

Procesos completos, desde la recepción hasta la resolución.

Los flujos de trabajo de principio a fin se ejecutan sin interrupciones en los trasposos. Los agentes, las personas y los sistemas trabajan dentro de una única capa de ejecución coordinada que garantice que el trabajo avance, sea visible y esté bajo control. Se reducen los tiempos de ciclo. Disminuyen las tasas de error. Se fortalece el nivel de cumplimiento normativo.

Capacidad operativa que se amplía sin un aumento proporcional de la plantilla.

El área de back-office deja de necesitar recursos a medida que se amplía. Los empleados se encargan de tomar decisiones basadas en su criterio y de gestionar las excepciones, en lugar de ocuparse de trasposos manuales. Cada nueva funcionalidad que se agrega a la plataforma se integra en la misma capa de ejecución, en lugar de generar nuevos problemas de coordinación.

Visibilidad total a lo largo de toda la operación.

Vea todo el trabajo en curso que se realiza en nombre de cada cliente en todo el proceso de back-office, independientemente de que lo realice una persona, un sistema o un agente.

05. Cómo lo logra Pega Infinity '26

Pega fue nombrada líder en [Gartner Magic Quadrant](#) for Business Orchestration and Automation Technology (BOAT), reconocida por la integridad de la visión y la capacidad de ejecución, y obtuvo las calificaciones más altas en los casos de uso de gestión de casos y automatización de procesos y tareas empresariales.

Pega Infinity '26 presenta un conjunto de capacidades que, en conjunto, proporcionan la capa de orquestación que requieren las operaciones de back-office. Están diseñadas para los procesos regulados y de misión crítica de los cuales dependen las empresas.



Pega Blueprint



Rediseña el proceso antes de automatizarlo.

Blueprint integra a los equipos de negocios y de TI para mapear y rediseñar los flujos de trabajo mediante el uso de IA antes de que se escriba una sola línea de código. El conocimiento de la organización se recopila en la fase de diseño. Durante el proceso de diseño se aplican las prácticas recomendadas de Pega y de los socios del ecosistema. Las aplicaciones desarrolladas están construidas para adaptarse a los cambios. El razonamiento se lleva a cabo en la fase de diseño. La ejecución en tiempo de ejecución es predecible y auditable.

Infinity-run MCP



Ejecución de principio a fin en todos los agentes y canales.

Se puede acceder de inmediato a cada flujo de trabajo de Pega, que impulsa productos, procesos y servicios, desde cualquier experiencia de agente. La capa de orquestación de Pega distribuye el trabajo, informa sobre los resultados, audita cada paso y aplica la capacidad adecuada en el momento oportuno, en cualquier canal, sistema o agente. La gobernanza está integrada en el modelo de ejecución, no se agrega posteriormente.



Asignaciones agénticas

Cierre el ciclo en cada punto de contacto humano.

Cuando un flujo de trabajo llega a un paso que requiere intervención humana, la IA de Pega inicia la comunicación por correo electrónico u otros canales configurados, recopila la información necesaria, valida la respuesta según las reglas de negocio y completa la asignación automáticamente. Las colas de trabajo no se detienen a la espera de un seguimiento manual. Cada interacción se registra en el historial del caso para garantizar una trazabilidad completa.



Integración de agentes externos

Cualquier agente, gobernado.

Los agentes integrados en Pega, en un hiperescalador o a través de una plataforma de IA de terceros se conectan a la capa de orquestación con una configuración mínima. Una vez conectados, operan como participantes gobernados: pueden ser detectados, invocados y son responsables de cumplir las mismas reglas que cualquier otro paso del proceso.



Orquestación de principio a fin

Ejecución coordinada entre sistemas, agentes y personas.

Los agentes y los flujos de trabajo en diferentes aplicaciones se coordinan directamente desde un único proceso, lo que permite alinear los departamentos de asuntos legales, adquisiciones, cumplimiento normativo y operaciones sin traspasos manuales, sin integraciones personalizadas y con una auditabilidad completa en cada transición.



Inteligencia documental

Entradas no estructuradas en acciones de flujos de trabajo controlados.

Los agentes y los flujos de trabajo en diferentes aplicaciones se coordinan directamente desde un único proceso, lo que permite alinear los departamentos de asuntos legales, adquisiciones, cumplimiento normativo y operaciones sin traspasos manuales, sin integraciones personalizadas y con una auditabilidad completa en cada transición.

Estas capacidades funcionan como un sistema. Blueprint rediseña el proceso. Infinity-run MCP lo coordina. Las asignaciones agénticas y la inteligencia documental gestionan las entradas humanas y no estructuradas. La integración de agentes externos y la orquestación entre aplicaciones amplían la capa de ejecución en todos los sistemas y equipos involucrados. Juntas ofrecen lo que ninguna solución puntual puede brindar: automatización de las operaciones del back-office de principio a fin con gobernanza integrada.

06. Por dónde empezar

PASO 1:

Identifique los procesos de back-office que presentan mayor fricción. ¿En qué puntos fallan los traspasos? ¿En qué puntos se atascan los agentes en los límites del sistema? Comience con un proceso. Identifique cada transición desde la recepción hasta la resolución.

PASO 2:

Utilice Blueprint para rediseñar el proceso. Reúna a los equipos de negocios y de TI antes de que comience el desarrollo. Rediseñe el flujo de trabajo con la ayuda de la IA. Recopile el conocimiento de la organización en la etapa de diseño, en lugar de codificarlo en un sistema de automatización que no se pueda cambiar.

PASO 3:

Planifique el proceso completo de principio a fin, no solo las tareas individuales. Identifique en qué puntos el trabajo pasa de un sistema a otro, dónde se requiere la intervención humana y en qué puntos se producen actualmente fallos en los traspasos. El valor de la orquestación radica en las transiciones, no en los pasos individuales.

PASO 4:

Desarrolle la capa de ejecución en torno al proceso asignado. Conecte todos los agentes, flujos de trabajo y puntos de decisión involucrados. Asegúrese de que cada paso sea controlado, pueda auditarse y esté diseñado para adaptarse a los cambios. Cada proceso que coordine se convertirá en la base para el siguiente.

Comience a orquestar su back-office hoy mismo

Pega Infinity '26 conecta a los agentes, los flujos de trabajo y las decisiones en una capa de ejecución controlada, lo que permite obtener resultados de principio a fin en los procesos de back-office regulados y críticos para la misión.

Explore las capacidades de orquestación basada en agentes o comience a rediseñar sus flujos de trabajo de back-office con [Pega Blueprint](#) hoy mismo.

Acerca de Pegasystems

Pega proporciona la plataforma líder impulsada por IA para la transformación empresarial. Las organizaciones más influyentes del mundo confían en nuestra tecnología para reimaginar cómo se trabaja automatizando los flujos de trabajo, personalizando la experiencia del cliente y modernizando los sistemas heredados. Desde 1983, nuestra arquitectura escalable y flexible ha impulsado la innovación continua, ayudando a los clientes a acelerar su camino hacia la empresa autónoma. [**pega.com/es**](https://pega.com/es)

