



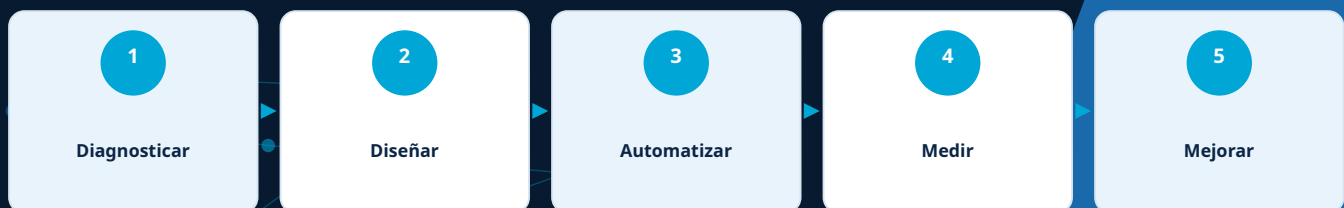
FACEX CONSULTING GROUP SAS

Filial Colombia de FACEX Consulting Group | Presencia regional: Panamá, Perú, Venezuela y Ecuador

Catálogo de Servicios

Inteligencia Artificial Aplicada Automatización Inteligente ITIL 4, SRE, Agile & DevOps

Integramos IA, automatización, ITIL 4, SRE, Agile y DevOps a procesos, sistemas de gestión, operaciones y modelos de excelencia de las organizaciones.



Bogotá D.C. - Colombia | NIT 901285468-4 | www.facex.com.co

+57 314 327 1888 | +57 302 224 1017 | consult.co@facex.com.co



Escanee para visitar
www.facex.com.co

QUIÉNES SOMOS

Consultoría de excelencia, ahora potenciada por IA

FACEX Consulting Group SAS combina consultoría, metodologías probadas, sistemas de gestión, BPM y tecnología para acompañar la transformación empresarial con enfoque práctico y orientado a resultados.

+25

años de experiencia acumulada

+300

proyectos ejecutados

+100

corporaciones atendidas

+200

PYMES acompañadas

Presencia regional FACEX: Panamá, Perú, Venezuela y Ecuador | Filial Colombia de la Casa Matriz

01

Base legal, técnica y presencia regional

Razón social: FACEX CONSULTING GROUP SAS.
Domicilio principal: Bogotá D.C. FACEX Colombia opera como filial de la Casa Matriz, con presencia regional en Panamá, Perú, Venezuela y Ecuador.

02

Sistema de Gestión de Excelencia

FACEX conserva como eje su SIGEX, las normas ISO, modelos de excelencia de clase mundial y el enfoque BPM para estructurar soluciones medibles y sostenibles.

Sectores atendidos

Sector público

Energía, petróleo y petroquímica

Salud

Consumo y comercio

Servicios financieros

Laboratorios

Manufactura

Tecnología y telecomunicaciones

EVOLUCIÓN DEL CATÁLOGO

Las líneas actuales se mantienen y se fortalecen con IA

La nueva línea no reemplaza el ADN de FACE X; lo amplía con automatización inteligente, agentes IA, analítica, gobierno de datos y soluciones digitales.

EOP

Estrategia, Organización y Personas

Arquitectura de procesos, diseño organizacional, gestión del cambio, indicadores, riesgos y alineación estratégica.

PMS

Procesos, Modelos y Sistemas de Gestión

Modelos de excelencia, documentación, sistemas ISO, auditorías, riesgos, cumplimiento y mejora continua.

EMO

Ingeniería, Mantenimiento y Operaciones Industriales

Asistencia técnica, visualización de proyectos, ingeniería, mantenimiento, operaciones y PMO.

PIT

Gestión de Proyectos y Tecnología de la Información

Transformación digital, gobierno de datos, nube, seguridad, infraestructura, aplicaciones y contact center.

AIA

Nueva línea: IA Aplicada y Automatización Inteligente

Diagnóstico IA, agentes, copilotos, automatización, gobierno IA, analítica y formación especializada.

PROPUESTA DE VALOR

IA aplicada a la excelencia empresarial

Convertimos la inteligencia artificial en productividad, control, trazabilidad y resultados medibles, integrándola a procesos reales y sistemas de gestión.



1

Diagnóstico

2

Gobierno

3

Automatización

4

Agentes IA

5

Resultados

1

Diagnóstico

Identificación de oportunidades, riesgos, madurez digital y casos de uso priorizados.

2

Gobierno

Políticas, roles, controles, gobierno de datos, gestión de riesgos y uso responsable de IA.

3

Automatización

Flujos automatizados, RPA, BPM, low-code/no-code, integraciones y asistentes operativos.

4

Agentes IA

Copilotos especializados para ventas, calidad, proyectos, auditorías, mantenimiento y soporte.

5

Resultados

Indicadores, tableros, gestión del cambio, adopción y mejora continua.

Diferenciador FACEX

No vendemos IA genérica: integramos IA a procesos, sistemas de gestión y operación real.

LÍNEA EOP

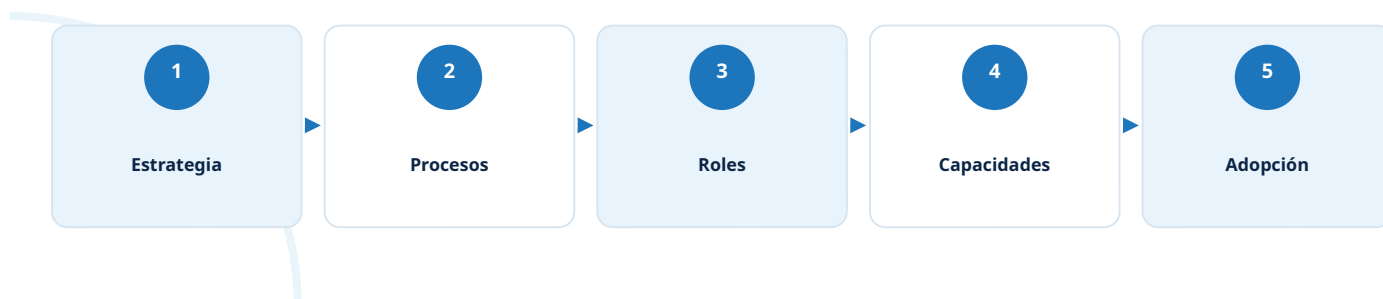
Estrategia, organización y capacidades humanas

Alineamos la organización, los procesos y las personas con la estrategia del negocio, incorporando IA como acelerador de análisis, diseño y adopción.



Casos de uso recomendados

Diagnóstico de madurez organizacional apoyado en IA.
Mapeo y priorización de capacidades críticas por área.
Copiloto para documentación de procesos, roles y procedimientos.
Análisis de brechas de talento y plan de formación por rol.
Gestión del cambio con medición de adopción y comunicación inteligente.



LÍNEA PMS

Sistemas de gestión inteligentes y trazables

Fortalecemos sistemas de gestión, modelos de excelencia y cumplimiento con IA para acelerar documentación, auditorías, riesgos y acciones de mejora.

1

Sistemas ISO

ISO 9001, 14001, 45001, 21001, 27001, 31000, 37301, 55001, 56002, entre otras, según necesidad del cliente.

2

Gestión documental

Procedimientos, guías, instructivos, formularios, matrices y documentos maestros de procesos.

3

Auditoría y mejora

Planificación de auditorías, hallazgos, acciones correctivas, riesgos, indicadores y seguimiento.

4

IA para cumplimiento

Copilotos de gestión, análisis de requisitos, matrices de cumplimiento y trazabilidad de evidencias.

Nueva oportunidad: Sistema de Gestión de IA

FACEX puede empaquetar servicios de gobierno, riesgos, políticas, inventario de soluciones IA, controles, auditoría interna y preparación para estándares de gestión de IA.

LÍNEA EMO

Operaciones industriales con analítica e IA

Integramos experiencia en ingeniería, mantenimiento, operaciones y PMO con analítica avanzada, tableros, automatización y modelos predictivos.

EMO

Servicios actuales

Asistencia técnica, estudios de ingeniería, visualización de proyectos, ingeniería conceptual/básica/de detalle, planificación, organización, control y seguimiento de proyectos.

IA

IA para operación

Análisis de fallas, mantenimiento predictivo, priorización de activos críticos, tableros operacionales, alertas tempranas y copilotos técnicos para soporte a decisiones.

Casos de uso por operación

1

Mantenimiento predictivo

Alertas de falla, criticidad, confiabilidad y análisis de patrones.

2

Gestión de activos

Priorización de mantenimiento, trazabilidad y tableros de salud del activo.

3

Inspecciones inteligentes

Captura de hallazgos, clasificación automática y generación de reportes.

4

Operación asistida

Copilotos técnicos para procedimientos, estándares y consultas de campo.

LÍNEA PIT

Tecnología, datos, nube, Agile y DevOps

La línea PIT se convierte en el motor técnico para materializar soluciones IA, automatizaciones, integraciones empresariales y modelos de entrega ágiles con DevOps.

1

Transformación digital

Automatización de procesos
Gobierno de datos
Lugar de trabajo digital
Soluciones en la nube

2

Seguridad y continuidad

Seguridad de la información
Riesgos y vulnerabilidades
Recuperación ante desastres
Continuidad del negocio

3

Agile y DevOps

Scrum / Kanban
Backlog priorizado
CI/CD y automatización
DevSecOps y observabilidad

4

Contact Center y CX

Genesys Cloud CX
Bots conversacionales
Análítica de interacciones
WhatsApp, web y canales digitales



PIT + AIA + ITIL 4 + SRE + DevOps = ejecución controlada

FACEX conecta el gobierno del servicio con confiabilidad, automatización y entrega ágil de soluciones funcionales, seguras y medibles.

MODELO DE ENTREGA

Agile + DevOps para soluciones IA sostenibles

FACEX incorpora prácticas ágiles y DevOps para entregar soluciones digitales e IA con velocidad, trazabilidad, calidad, seguridad y mejora continua.



1 Agile Delivery

Scrum, Kanban, gestión de backlog, definición de MVP, priorización de valor, ceremonias ágiles, métricas de avance y adopción.

2 DevOps / DevSecOps

Integración continua, despliegue continuo, automatización de pruebas, control de versiones, seguridad integrada y gestión de ambientes.

3 MLOps / LLMOps

Gestión del ciclo de vida de modelos, prompts, bases de conocimiento, evaluación de respuestas, monitoreo, versionamiento y mejora.

4 SRE / ITSM

Disponibilidad, confiabilidad, gestión de incidentes, cambios, SLAs/OLAs, observabilidad y continuidad operativa.

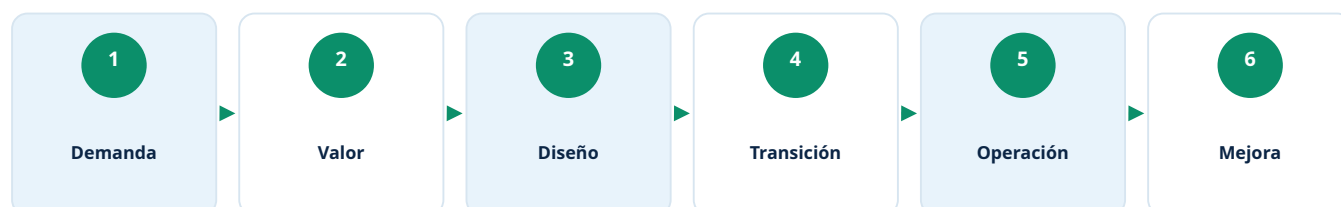
Entregables típicos

Agile Playbook | Roadmap de producto | Backlog priorizado | MVP | Pipeline DevOps | Tablero de métricas | Plan de adopción

ITIL 4 + SRE

Servicios confiables, medibles y orientados al valor

FACEX fortalece su oferta PIT y AIA integrando gobierno de servicios ITIL 4 con prácticas SRE para operar soluciones digitales, IA y automatización con confiabilidad, continuidad y mejora continua.



ITIL

ITIL 4 - Service Management

Alineación de servicios TI al negocio mediante cadena de valor, prácticas de gestión, gobierno, medición, niveles de servicio, incidentes, problemas, cambios, activos, conocimiento y mejora continua.

SRE

SRE - Reliability Engineering

Aplicación de ingeniería a la operación para mejorar disponibilidad, rendimiento, escalabilidad, automatización, respuesta a incidentes, observabilidad y reducción de trabajo operativo repetitivo.

AIA

Aplicación a IA y automatización

Operación confiable de agentes IA, integraciones, bots, pipelines de datos y servicios digitales mediante SLIs/SLOs, monitoreo, gestión de cambios, trazabilidad y soporte operacional.

ROI

Beneficio para el cliente

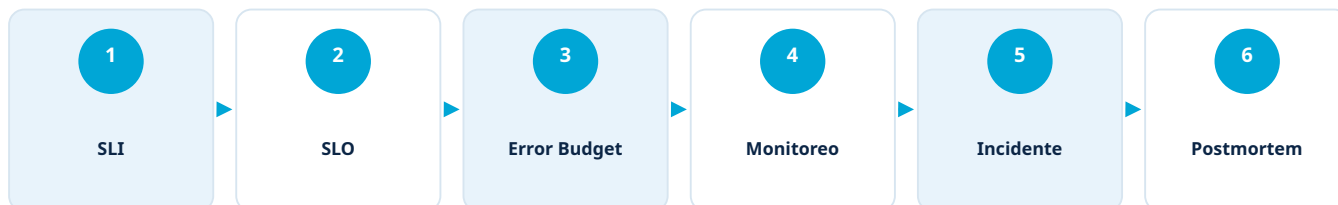
Menor indisponibilidad, menor ruido operativo, mejor experiencia del usuario, mayor control de proveedores, tiempos de respuesta medibles y decisiones basadas en indicadores.

Oferta FACEX: Diagnóstico ITSM/SRE | Modelo operativo | Catálogo de servicios | SLAs/OLAs | SLIs/SLOs | Observabilidad | Gestión de incidentes | Mejora continua

MODELO SRE FACEX

De la operación reactiva a la confiabilidad gestionada

Basado en el enfoque SRE de Google, FACEX incorpora objetivos de servicio, señales operacionales, automatización y aprendizaje post-incidente para servicios digitales e IA.



1 SLIs / SLOs / SLAs

Definición de indicadores, objetivos y acuerdos de nivel de servicio para medir disponibilidad, latencia, errores, rendimiento, calidad y experiencia del usuario.

2 Cuatro señales doradas

Latencia, tráfico, errores y saturación como base para tableros, alertas y decisiones operacionales.

3 Error budgets

Balance entre velocidad de cambio y confiabilidad: si el servicio consume presupuesto de error, se prioriza estabilización y reducción de riesgo.

4 Reducción de toil

Identificación y automatización de trabajo manual, repetitivo, táctico y escalable linealmente para liberar capacidad de ingeniería.

5 Incident response

Guardias, escalamiento, war room, comunicaciones, trazabilidad, causa raíz y gestión de continuidad.

6 Postmortem sin culpa

Aprendizaje estructurado del incidente, acciones correctivas, mejora de monitoreo, prevención y transferencia de conocimiento.

MODELO ITIL 4 APLICADO

Gobierno, operación y mejora de servicios TI

FACEX profundiza su experiencia ITIL 4 para estructurar servicios digitales, IA, automatización y tecnología con control de valor, riesgo, experiencia y desempeño.



NUEVA LÍNEA DE SERVICIO

Inteligencia Artificial Aplicada y Automatización Inteligente

Una oferta transversal para acelerar procesos, decisiones, cumplimiento, atención al cliente y productividad con soluciones IA concretas.

1

Diagnóstico de madurez IA

Assessment, mapa de oportunidades, riesgos, priorización de casos de uso y roadmap de 90 días.

2

Estrategia y gobierno IA

Modelo operativo, políticas, roles, gobierno de datos, riesgos, proveedores y controles de uso responsable.

3

Automatización inteligente

BPM, RPA, n8n, Power Automate, integraciones y flujos digitales con IA generativa.

4

Agentes IA empresariales

Agentes especializados por área, conectados a bases de conocimiento y canales digitales.

5

IA para sistemas de gestión

Copilotos ISO, matrices de riesgos, auditorías, hallazgos, evidencias y acciones correctivas.

6

IA para CX y contact center

Bots, WhatsApp, webchat, clasificación de solicitudes, resúmenes, analítica y soporte 24/7.

FACEX AGENTS FACTORY

Agentes IA especializados para áreas de negocio

Diseñamos asistentes inteligentes con propósito, controles y medición, integrados a procesos y conocimiento corporativo.

1

Comercial

Calificación de leads, propuestas, seguimiento y respuestas automáticas.

2

Calidad / ISO

Consultas normativas, documentación, auditorías y acciones correctivas.

3

PMO

Riesgos, avances, minutas, cronogramas, alertas y reportes ejecutivos.

4

Mantenimiento

Procedimientos, historial de fallas, inspecciones y soporte técnico.

5

Talento Humano

Onboarding, formación, perfiles, evaluación y comunicación interna.

6

Servicio al cliente

PQRS, WhatsApp, webchat, resumen de casos y analítica de conversaciones.

Entregables por agente

Diseño funcional | Base de conocimiento | Prompts y reglas | Integración | Pruebas | Monitoreo | Mejora continua

APLICACIONES PRÁCTICAS

IA con impacto por sector

La nueva línea IA se comercializa por problemas reales de negocio: eficiencia, control, servicio, cumplimiento y productividad.

1

Gobierno

PQRS inteligente, automatización documental, atención ciudadana y tableros de gestión.

2

Financiero

Asistentes de servicio, analítica de conversaciones, cumplimiento, riesgos y automatización operativa.

3

Energía / Industria

Mantenimiento predictivo, seguridad operacional, gestión de activos y reportes técnicos.

4

Salud

Gestión de calidad, auditorías, documentación, rutas de atención y análisis de experiencia.

5

Laboratorios

ISO/IEC 17025, trazabilidad, no conformidades, auditorías y gestión documental inteligente.

6

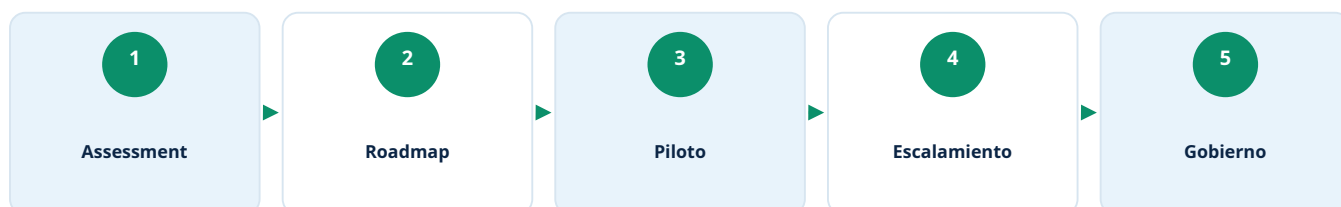
Tecnología / Telco

Soporte, contact center, gestión de incidentes, conocimiento técnico y automatización ITSM.

IMPLEMENTACIÓN RESPONSABLE

De la idea al valor medible

Una adopción seria de IA requiere gobierno, gestión de riesgos, seguridad de datos, medición y acompañamiento al cambio.



01

Gobierno y controles

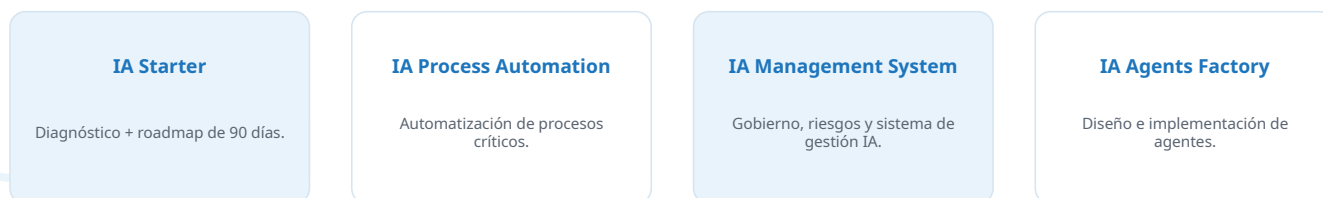
Política de uso de IA, inventario de soluciones, roles, comité IA, gestión de proveedores, control de datos, trazabilidad, seguridad y evaluación de riesgos.

02

Medición de beneficios

Indicadores de productividad, reducción de tiempos, calidad, adopción, satisfacción del cliente, ahorro estimado y retorno por caso de uso.

Paquetes comerciales sugeridos



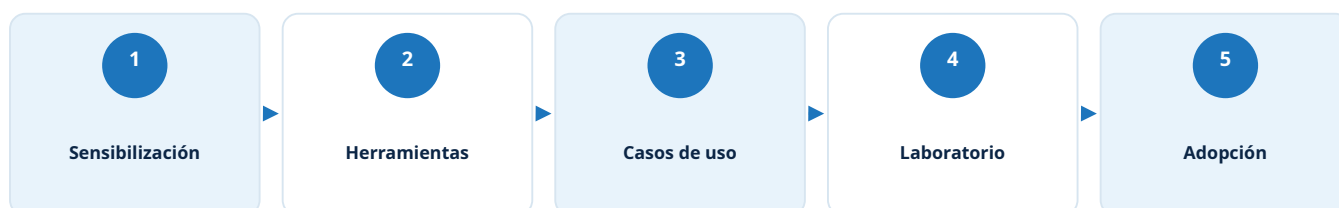
CAPACIDADES FACEX

Formación, excelencia y transferencia de conocimiento

La línea IA se apalanca en la experiencia de FACEX en formación, metodologías, excelencia de procesos y sistemas de gestión.



Ruta de capacitación IA



Talleres ejecutivos para identificar oportunidades IA por área.
 Entrenamiento práctico en agentes, automatización y copilotos empresariales.
 Formación para consultores internos y líderes de proceso.
 Laboratorios de IA aplicada a auditorías, proyectos, calidad y servicio al cliente.



Metodologías, normas, ITIL 4, SRE, Agile, DevOps y contacto

Enfoques de trabajo

BPM / BPMN / BPMS

Lean Six Sigma

Scrum / Kanban

DevOps / DevSecOps

Design Thinking

Modelos de excelencia

Gestión de proyectos

Gobierno de datos

Automatización inteligente

MLOps / LLMOps

ITIL 4

SRE

Normas y marcos de referencia

ISO 9001

ISO 14001

ISO 45001

ISO 21001

ISO 27001

ISO 31000

ISO 37301

ISO 55001

ISO 56002

ITIL

COBIT

PMP

Agile

DevOps

SRE

Contacto Colombia

FACEX CONSULTING GROUP SAS
NIT 901285468-4
Bogotá D.C. - Colombia
Filial Colombia de la Casa Matriz

www.facex.com.co
consult.co@facex.com.co
+57 314 327 1888 | +57 302 224 1017

Presencia regional: Panamá | Perú | Venezuela | Ecuador



Factor of Excellence | IA Aplicada | ITIL 4 | SRE | Agile | DevOps | Automatización Inteligente