



La organización inteligente

IA, datos y redes sociales para multiplicar el impacto

Hernán Nadal + Cecilia Solé
VI Jornadas Nacionales de Entidades sin Fines de Lucro



La pregunta ya no es si usamos IA

La pregunta es qué trabajo delegamos, con qué datos y bajo qué controles.

Pasamos de “usar herramientas” a diseñar una forma nueva de operar.

Herramientas

uso individual

Procesos

trabajo repetible

Organización

aprendizaje institucional



Tesis de la charla

La ONG del futuro no es la que usa IA.

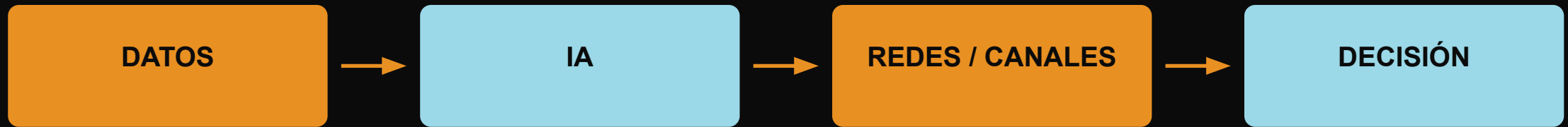
Es la que convierte el aprendizaje individual en aprendizaje institucional.

Aprender todo el tiempo significa detectar patrones, probar mensajes, medir resultados, corregir decisiones y volver a intentar con evidencia.



El modelo: datos → IA → distribución → decisión

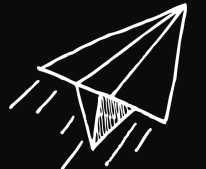
Un sistema simple para ordenar la conversación.



Cuando estas cuatro capas trabajan juntas, la organización deja de reaccionar y empieza a dirigir su crecimiento.



Cinco problemas que la tecnología permite abordar



1. Contactos no son comunidad

Una base grande puede ser un activo o un depósito desordenado.



La pregunta no es “cuántos contactos tenemos”.

La pregunta es qué sabemos de cada persona y qué acción corresponde ahora.

Segmentar

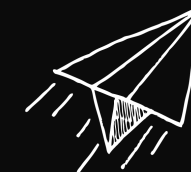
interés, vínculo, comportamiento

Priorizar

probabilidad y valor potencial

Personalizar

mensaje y momento



1. Contactos no son comunidad

El camino de un dato hasta la decisión

01



Tenemos miles de contactos, pero no sabemos con quién hablar.

1 DATOS



2 LIMPIOS EN UNA BASE DE DATOS



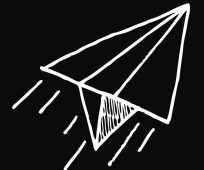
3 ANALIZADOS



4 PRESENTADOS DE FORMA VISUAL



5 EXPLICADOS CON UNA HISTORIA



2. Contenido sin medición es intuición

Engagement

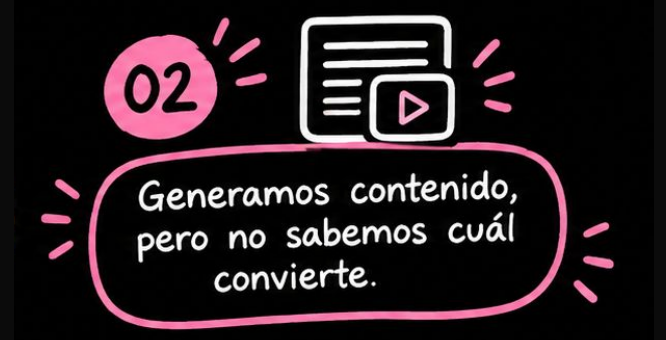
¿Lo vio?
¿Lo compartió?

Conversión

¿Firmó?
¿Donó?

Valor

¿Sigue activo?
¿Aumenta?



Las redes no son una cartelera. Son un sistema de distribución, prueba y aprendizaje.



3. El dato aislado no decide

03



Los datos viven en plataformas separadas.

CRM



personas, historial, donaciones

PAUTA



costos, leads, conversiones

EMAIL



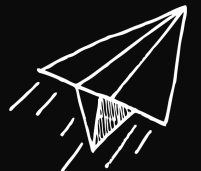
aperturas, clicks, journeys

DONACIONES



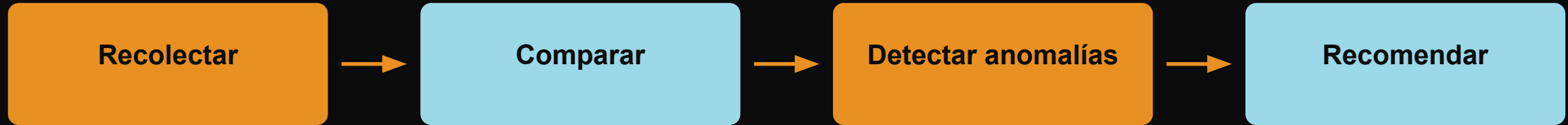
ticket, recurrencia, bajas

Una única pregunta de gestión



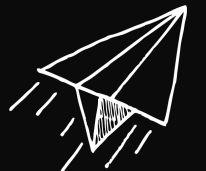
4. Reportes tarde = decisiones tarde

La IA permite pasar de reporte mensual a vigilancia inteligente.



Un buen agente no reemplaza al equipo.

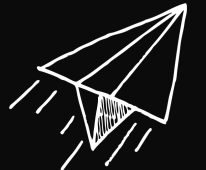
Le trae al equipo las señales que antes quedaban enterradas en planillas, plataformas y conversaciones.



4. Reportes tarde = decisiones tarde

El marco RAPID: quién tiene la decisión

- R** **Recommendar**
Redacta la propuesta y encamina el análisis de opciones.
- A** **Acordar**
Da el visto bueno o tiene poder de veto formal.
- P** **Realizar / Ejecutar**
Pone en marcha la decisión ya tomada.
- I** **Aportar información**
Brinda datos, contexto y opinión experta.
- D** **Decidir**
La única persona con autoridad final para aprobar.



5. Automatizar no es deshumanizar

**Automatizamos lo repetitivo para
cuidar mejor lo importante.**

Menos copy/paste

tareas mecánicas

Más criterio

decisiones humanas

Más vínculo

relaciones cuidadas



Qué cambió desde la primera versión de esta charla

2023–2024

Chatbots

preguntar y producir textos

2025

Copilotos

ayuda dentro del trabajo

2026

Agentes

ejecutan workflows con
herramientas

Fuente: OpenAI describe agentes como sistemas capaces de completar tareas complejas y prolongadas con herramientas y flujos de trabajo.



Ejemplo: agente semanal de fundraising

Todos los lunes:

☀️ **Análisis de canales y donaciones** ☀️



🔍 Comparará con las cuatro semanas anteriores.

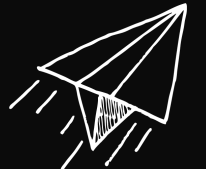
⚠️ Identificará posibles causas.

Variaciones



🎯 **Preparará tres recomendaciones para el equipo.**

No es magia. Es un workflow con datos, permisos y revisión humana.



La ventaja competitiva está en los datos propios

Todos pueden acceder a modelos parecidos.

No todos tienen diez años de relaciones, donaciones, bajas, campañas y aprendizajes.

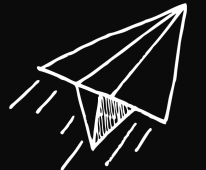
Una organización inteligente convierte memoria institucional en capacidad de decisión.



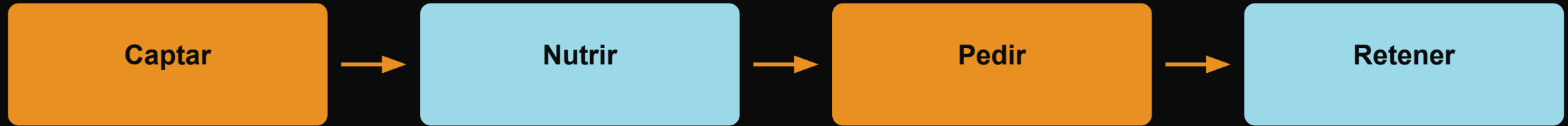
Métricas que una organización debería mirar



La IA ayuda a analizar. Pero la organización tiene que saber qué pregunta económica quiere responder.



Journey: no es una campaña, es un sistema



Aprendizaje acumulado

Cada interacción debería mejorar la próxima decisión: a quién escribirle, qué decirle, cuándo pedir y cuándo cuidar.



Caso: cuando el sistema empieza a aprender

\$2M

mensuales
al inicio



\$33M

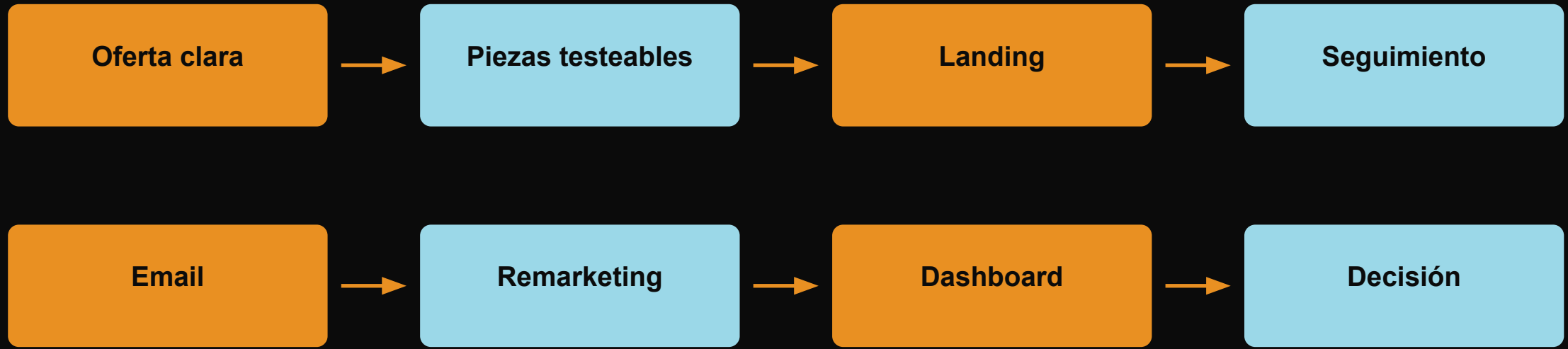
mensuales
a 12 meses

+ contenidos
+ pauta
+ leads
+ automatización
+ optimización

No fue “una herramienta”. Fue la combinación de datos, creatividad, canales y decisiones sucesivas.



Anatomía del caso



La tecnología funcionó porque había una hipótesis estratégica: qué emoción activar, qué acción pedir y qué indicador observar.



Redes sociales: de publicar a distribuir

Las redes no son el final del proceso.

Son la entrada a un sistema de relación.

Alcance

quién se entera

Acción

qué hace después

Memoria

qué aprendemos



Impacto: medir para mejorar, no para maquillar

SROI, teoría de cambio y proxies también pueden entrar en el sistema.

La IA puede ayudar a organizar evidencia, formular hipótesis, contrastar fuentes y construir borradores de modelos. Pero el criterio metodológico sigue siendo humano.

Evidencia

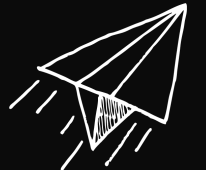
qué sabemos

Supuestos

qué inferimos

Decisiones

qué cambiaremos



La IA cambia los riesgos.

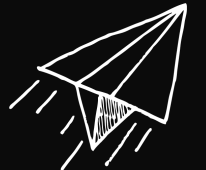
- 01** Privacidad: qué datos pueden salir de la organización.
- 02** Alucinaciones: qué información debe verificarse.
- 03** Permisos: qué puede ver y ejecutar un agente.
- 04** Responsabilidad: qué decisiones deben seguir siendo humanas.



Política mínima de IA para una ONG

Toda organización debería definir cuatro límites:

- 01** Qué información puede ingresar en una IA y cómo.
- 02** Qué decisiones puede sugerir una IA.
- 03** Qué acciones puede ejecutar una IA.
- 04** Qué debe revisar siempre una persona.

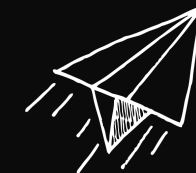
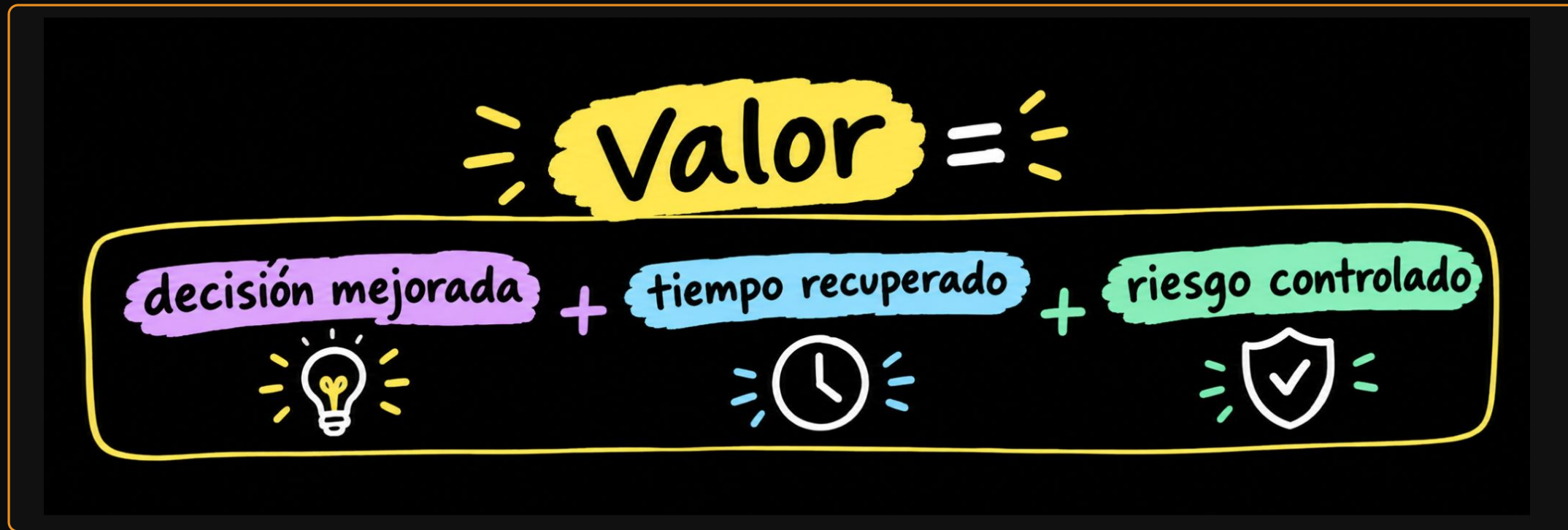


Cómo empezar en 30 días

- 01** Elegir un proceso concreto, no “implementar IA”.
- 02** Mapear datos disponibles y datos prohibidos.
- 03** Construir un primer workflow repetible.
- 04** Medir tiempo ahorrado, calidad y riesgo.
- 05** Documentar aprendizajes y escalar con cuidado.



Una fórmula simple para evaluar usos de IA



Lo que viene: agentes conversando con agentes

Las organizaciones tendrán que ser legibles para personas y para sistemas de IA.

En un futuro cercano, las personas podrán pedirle a su asistente que recomiende dónde donar, qué causa apoyar o qué organización evaluar. La confianza digital será parte del fundraising.

Reputación

señales públicas

Transparencia

datos verificables

Confianza

consistencia institucional



Cierre

La inteligencia no está en la herramienta.

**Está en el sistema que la organización
construye para aprender.**

Datos para comprender. IA para acelerar. Redes para conectar.
Decisiones para multiplicar impacto.





Gracias

Hernán Nadal
Cecilia Solé

hello@guaraniagency.com



Guaraní.
La agencia de impacto
social.