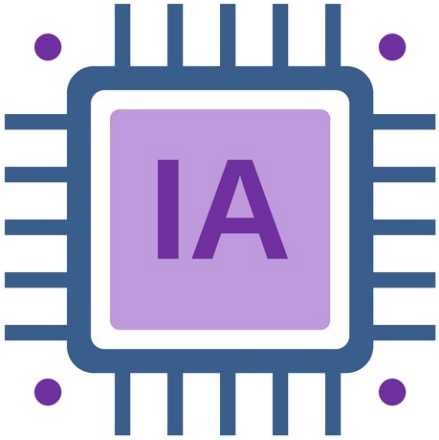
PMANAGER
Formacion P.R.L



PMANAGER
Formacion P.R.L

CURSO DE USO RESPONSABLE DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL TRABAJO

Formación teórica básica y Reglamento europeo de IA

Duración estimada del curso: 6 horas lectivas

ÍNDICE

Cómo usar este temario
1.- Qué es la inteligencia artificial y por qué importa en el trabajo
- 1.1.- Inteligencia artificial (IA)
- 1.2.- Dónde ya la usas
- 1.3.- Por qué importa en el trabajo
- 1.4.- Alfabetización en IA
- 1.5.- Qué consigue este curso

2.- Cómo funciona la IA: datos, modelos y entrenamiento
- 2.1.- Dato
- 2.2.- Modelo
- 2.3.- Entrenamiento
- 2.4.- Aprendizaje automático
- 2.5.- IA débil o específica y IA general
- 2.6.- Qué no es la IA

3.- IA generativa y asistentes como ChatGPT
- 3.1.- IA generativa
- 3.2.- Modelo de lenguaje
- 3.3.- Instrucción o «prompt»
- 3.4.- Memoria y contexto
- 3.5.- Herramientas de pago y gratuitas
- 3.6.- Otros tipos de IA generativa
- 3.7.- Agentes de IA

4.- Usos de la IA en el trabajo
- 4.1.- Redactar y resumir
- 4.2.- Traducir y corregir
- 4.3.- Atención al cliente
- 4.4.- Administración y finanzas
- 4.5.- Recursos humanos
- 4.6.- Marketing y comunicación
- 4.7.- Programación y tareas técnicas
- 4.8.- Cuándo no usarla

5.- Límites: errores, alucinaciones y sesgos
- 5.1.- Alucinaciones
- 5.2.- Cómo detectarlas
- 5.3.- Información desactualizada
- 5.4.- Sesgos
- 5.5.- Falta de contexto
- 5.6.- Exceso de confianza
- 5.7.- Sensibilidad a la instrucción

6.- Datos personales y confidencialidad
- 6.1.- Dato personal
- 6.2.- Qué no compartir
- 6.3.- Por qué
- 6.4.- Anonimizar
- 6.5.- Herramientas autorizadas
- 6.6.- Decisiones automatizadas
- 6.7.- Brechas de seguridad
- 6.8.- Información de la empresa

7.- El Reglamento europeo de inteligencia artificial
- 7.1.- Qué es
- 7.2.- A quién afecta
- 7.3.- Enfoque por riesgos
- 7.4.- Prácticas prohibidas
- 7.5.- Alto riesgo
- 7.6.- Transparencia
- 7.7.- Alfabetización en IA (artículo 4)
- 7.8.- Qué significa para ti
- 7.9.- Quién vigila en España

8.- Supervisión humana y responsabilidad
- 8.1.- Persona en el circuito

8.2.- Quién responde
8.3.- Qué debe poder hacer quien supervisa
8.4.- Trazabilidad
8.5.- Derechos de las personas afectadas
8.6.- Representación de los trabajadores
8.7.- Cuándo parar
9.- Buenas prácticas al usar un asistente de IA
9.1.- Define el objetivo
9.2.- Da contexto
9.3.- Indica el formato
9.4.- Itera
9.5.- Pide razonamiento y fuentes con cautela
9.6.- Verifica
9.7.- Sé honesto sobre el uso
9.8.- Guarda lo que funciona
10.- Propiedad intelectual, seguridad y uso ético
10.1.- Derechos de autor
10.2.- Contenido de terceros
10.3.- Suplantación y engaños
10.4.- Ciberseguridad
10.5.- Uso ético
10.6.- Transparencia con clientes y compañeros
10.7.- Impacto ambiental
11.- Política de uso de IA en la empresa y lista de comprobación
11.1.- Por qué una política
11.2.- Contenido recomendable
11.3.- Formación
11.4.- Lista de comprobación antes de usar IA (1)
11.5.- Lista de comprobación (2)
11.6.- Lista de comprobación (3)
11.7.- Lista de comprobación (4)
11.8.- Lista de comprobación (5)
11.9.- Lista de comprobación (6)
12.- Casos prácticos
12.1.- Introducción
12.2.- Caso 1, datos de clientes en un asistente
12.3.- Caso 2, una cita inventada
12.4.- Caso 3, selección de personal
12.5.- Caso 4, chatbot de atención al cliente
12.6.- Caso 5, correo de estafa con voz clonada
12.7.- Caso 6, imagen generada en una campaña
12.8.- Caso 7, resumen de un contrato
12.9.- Caso 8, el empleado que lo usa bien
Resumen final

Cómo usar este temario

Este temario recoge la formación teórica básica para usar la inteligencia artificial en el trabajo con criterio: qué es la IA y la IA generativa, sus usos, sus límites (errores, alucinaciones y sesgos), la protección de datos y la confidencialidad, el Reglamento europeo de IA, la supervisión humana, las buenas prácticas, la política de uso en la empresa y casos prácticos. Léelo a tu ritmo y, cuando estés preparado, haz el examen online en pmanager.es. Cuando apruebes, podrás pagar y recibir tu certificado por correo electrónico.

Importante: este curso es una formación teórica general. La norma europea no exige un curso ni un certificado concretos y pide adaptar la formación a cada puesto: la empresa debe completarla con sus herramientas, sus datos y sus riesgos.

Basado en el Reglamento (UE) 2024/1689 de Inteligencia Artificial, el Reglamento general de protección de datos y la información de la Comisión Europea sobre alfabetización en IA. La normativa de IA se está aplicando de forma gradual y puede haber cambios: consulta siempre la versión vigente.

1.- Qué es la inteligencia artificial y por qué importa en el trabajo

1.1.- Inteligencia artificial (IA)

Son programas capaces de realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, como reconocer imágenes, entender y escribir textos, traducir, recomendar o predecir. No piensan ni entienden como una persona: detectan patrones en grandes cantidades de datos.

1.2.- Dónde ya la usas

El corrector del móvil, las recomendaciones de series, el filtro de correo no deseado, los asistentes de voz, los traductores, los chatbots de atención al cliente y los programas de oficina con asistentes incorporados. Muchas veces la IA está ahí sin que lo notes.

1.3.- Por qué importa en el trabajo

La IA puede ahorrar tiempo en tareas repetitivas (resumir, redactar borradores, clasificar, traducir), pero también introduce riesgos: errores, fuga de datos, sesgos y decisiones sin supervisión. Saber usarla bien es ya una competencia profesional básica.

1.4.- Alfabetización en IA

Es la capacidad de entender, a un nivel adecuado a tu puesto, qué es la IA, qué puede y qué no puede hacer, qué riesgos tiene y cómo usarla de forma responsable. No hace falta saber programar.

1.5.- Qué consigue este curso

Que sepas qué es la IA y la IA generativa, la uses con criterio, protejas los datos de tu empresa y de las personas, conozcas las ideas básicas del Reglamento europeo de IA y sepas qué debe hacer la empresa y qué tú.

2.- Cómo funciona la IA: datos, modelos y entrenamiento

2.1.- Dato

Es la información con la que se entrena y se alimenta un sistema de IA: textos, imágenes, cifras, audios. La calidad de los datos determina la calidad del resultado.

2.2.- Modelo

Es el programa resultante del entrenamiento. Aprende relaciones estadísticas entre los datos y las aplica a casos nuevos. No consulta una enciclopedia: genera la respuesta más probable según lo que aprendió.

2.3.- Entrenamiento

Es el proceso por el que el modelo ajusta sus parámetros con muchísimos ejemplos. Después de entrenado, se usa para dar respuestas, lo que se llama inferencia o uso.

2.4.- Aprendizaje automático

La rama de la IA en que el sistema aprende de ejemplos en lugar de seguir reglas escritas una a una. Es la base de la mayoría de aplicaciones actuales.

2.5.- IA débil o específica y IA general

Todos los sistemas actuales están diseñados para tareas concretas. La idea de una IA que iguale a una persona en todo es todavía una hipótesis y no una realidad de uso.

2.6.- Qué no es la IA

No tiene conciencia, intenciones ni sentido común propios. Tampoco es neutral por definición: refleja los datos, los objetivos y las decisiones de quien la diseña y la usa.

PMANAGER
Formacion P.R.L

3.- IA generativa y asistentes como ChatGPT

3.1.- IA generativa

Es la que crea contenido nuevo (texto, imágenes, audio, código o vídeo) a partir de una instrucción. Los asistentes de texto se apoyan en los llamados modelos de lenguaje.

3.2.- Modelo de lenguaje

Predice qué palabra es más probable que siga a las anteriores. Por eso escribe con fluidez, pero no comprueba si lo que dice es verdad.

3.3.- Instrucción o «prompt»

Es el texto que le das al asistente. Cuanto más claro y concreto, mejor resultado: indica el objetivo, el contexto, el público, el formato y la extensión.

3.4.- Memoria y contexto

El asistente solo trabaja con la información que le das en la conversación y con lo que aprendió. Si no se lo cuentas, no conoce tu empresa ni tus documentos internos.

3.5.- Herramientas de pago y gratuitas

Las condiciones sobre qué hace el proveedor con lo que escribes varían según la herramienta y el plan. Consulta siempre las condiciones y las instrucciones de tu empresa antes de usarlas con información de trabajo.

3.6.- Otros tipos de IA generativa

Generadores de imágenes, de voz, de música y de vídeo. Se usan en marketing y comunicación, y plantean cuestiones de derechos de autor y de transparencia que verás más adelante.

3.7.- Agentes de IA

Son sistemas que no solo responden, sino que ejecutan acciones (enviar correos, reservar, modificar archivos). Cuanto más actúan por su cuenta, más importante es la supervisión humana.

4.- Usos de la IA en el trabajo

4.1.- Redactar y resumir

La IA puede preparar borradores de correos, informes o actas y resumir documentos largos. El resultado es un punto de partida que debes revisar siempre.

4.2.- Traducir y corregir

Es útil para traducciones y mejoras de estilo, pero conviene revisar los términos técnicos y el tono.

4.3.- Atención al cliente

Los chatbots responden preguntas frecuentes. Deben indicar claramente que son una máquina y ofrecer pasar a una persona cuando haga falta.

4.4.- Administración y finanzas

Clasificación de facturas, extracción de datos de documentos y detección de anomalías. Los datos personales y económicos exigen especial cuidado.

4.5.- Recursos humanos

Selección de currículums, evaluación del desempeño o asignación de turnos. Son usos delicados por su efecto sobre las personas y por los sesgos posibles.

4.6.- Marketing y comunicación

Ideas, textos, imágenes y campañas. Debe cuidarse la veracidad, los derechos de autor y la transparencia sobre el contenido generado.

4.7.- Programación y tareas técnicas

Ayuda para escribir y revisar código y documentación. El código generado debe probarse y revisarse como cualquier otro.

4.8.- Cuándo no usarla

En decisiones importantes sobre personas sin supervisión humana, con información confidencial en herramientas no autorizadas o cuando el error pueda causar un daño grave.

PMANAGER
Formacion P.R.L

5.- Límites: errores, alucinaciones y sesgos

5.1.- Alucinaciones

La IA generativa puede inventar datos, citas, leyes o fuentes con total seguridad aparente. Pasa porque genera lo más probable y no lo verificado.

5.2.- Cómo detectarlas

Desconfía de cifras muy exactas, citas textuales, referencias a normas o sentencias y datos recientes. Compruébalo en una fuente fiable antes de usarlo.

5.3.- Información desactualizada

Los modelos se entrenan hasta una fecha. Pueden desconocer cambios recientes de leyes, precios o productos si no tienen acceso a información actual.

5.4.- Sesgos

Si los datos de entrenamiento reflejan prejuicios o carecen de representación de algunos grupos, el sistema puede dar resultados injustos, por ejemplo al seleccionar personal o conceder servicios.

5.5.- Falta de contexto

La IA no conoce tu empresa, tus clientes ni la situación real si no se lo explicas, y aun así puede dar una respuesta que suena correcta.

5.6.- Exceso de confianza

Es un riesgo humano llamado sesgo de automatización: fiarse de un resultado solo porque viene de una máquina. La regla es verificar más cuanto mayor sea el impacto.

5.7.- Sensibilidad a la instrucción

Pequeñas diferencias en cómo preguntas pueden cambiar mucho la respuesta. Si algo es importante, contrasta y pregunta de varias formas.

PMANAGER
Formacion P.R.L

6.- Datos personales y confidencialidad

6.1.- Dato personal

Cualquier información sobre una persona identificada o identificable: nombre, DNI, correo, teléfono, imagen, voz, datos de salud o laborales. Su tratamiento está regulado por el Reglamento general de protección de datos (RGPD) y la ley española de protección de datos.

6.2.- Qué no compartir

No escribas en herramientas no autorizadas datos personales de clientes, compañeros o candidatos, contraseñas, información financiera, contratos, secretos comerciales ni documentos internos confidenciales.

6.3.- Por qué

Lo que escribes puede almacenarse, usarse para mejorar el servicio según las condiciones de la herramienta y salir del control de la empresa. Una fuga puede suponer sanciones y pérdida de confianza.

6.4.- Anonimizar

Si necesitas ayuda con un caso real, elimina nombres, identificadores y datos que permitan reconocer a las personas o a la empresa antes de pegar el texto.

6.5.- Herramientas autorizadas

La empresa debe indicar qué herramientas de IA se pueden usar y con qué datos. Usa solo las autorizadas y pregunta si tienes dudas.

6.6.- Decisiones automatizadas

El RGPD reconoce el derecho de las personas a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados que les afecten de forma significativa, con excepciones y garantías. Por eso se pide intervención humana.

6.7.- Brechas de seguridad

Si crees que has compartido información que no debías, avisa de inmediato a tu responsable. Actuar pronto reduce el daño y es una obligación de la empresa notificarlo en determinados casos.

6.8.- Información de la empresa

Aunque no sea un dato personal, el conocimiento propio de la empresa también merece protección y puede estar sujeto a deber de confidencialidad.

7.- El Reglamento europeo de inteligencia artificial

7.1.- Qué es

El Reglamento (UE) 2024/1689 es la primera norma europea general sobre IA. Es de aplicación directa en España y establece reglas según el riesgo del sistema. Se aplica de forma gradual y algunas de sus fechas y detalles se han ido ajustando, por lo que conviene consultar siempre la versión vigente.

7.2.- A quién afecta

A los proveedores (quienes desarrollan o comercializan sistemas de IA) y a los responsables del despliegue, es decir, las empresas y organizaciones que los utilizan en su actividad. Una pyme que usa un asistente de IA en su trabajo es, normalmente, responsable del despliegue.

7.3.- Enfoque por riesgos

La norma distingue riesgo inaceptable (prácticas prohibidas), alto riesgo (obligaciones estrictas), riesgo de transparencia (obligaciones de informar) y riesgo mínimo (sin obligaciones específicas).

7.4.- Prácticas prohibidas

Entre otras, la manipulación que perjudique a las personas, la explotación de vulnerabilidades por edad o discapacidad, la puntuación social, la extracción masiva de imágenes faciales de internet y, en el trabajo y la educación, la inferencia de emociones con IA salvo razones médicas o de seguridad.

7.5.- Alto riesgo

Incluye sistemas usados, por ejemplo, para seleccionar o evaluar a trabajadores, acceder a la educación o a servicios esenciales. Exigen gestión de riesgos, calidad de datos, documentación, supervisión humana e información a los usuarios.

7.6.- Transparencia

Las personas deben saber cuándo hablan con una IA y el contenido generado o manipulado que simule a personas, imágenes o sonidos reales (los llamados deepfakes) debe identificarse como tal en los casos que fija la norma.

7.7.- Alfabetización en IA (artículo 4)

Los proveedores y los responsables del despliegue deben adoptar medidas para apoyar el desarrollo de la alfabetización en IA de su personal y de otras personas que usen sistemas de IA en su nombre, teniendo en cuenta sus conocimientos, experiencia, formación y el contexto de uso. La norma no exige garantizar un nivel concreto de cada persona ni fija un curso o certificado obligatorio.

7.8.- Qué significa para ti

Si usas IA en tu trabajo, la empresa debe facilitarte formación e información adecuadas a tu puesto. Este curso es una formación general que la empresa debe completar con lo específico de sus herramientas y de sus riesgos.

7.9.- Quién vigila en España

La Agencia Española de Supervisión de la Inteligencia Artificial (AESIA) y otras autoridades sectoriales supervisan la aplicación del Reglamento, junto con la Agencia Española de Protección de Datos en lo que afecte a datos personales.

PMANAGER Formacion P.R.L

8.- Supervisión humana y responsabilidad

8.1.- Persona en el circuito

La IA debe apoyar, no sustituir sin control, las decisiones que afectan a personas o tienen consecuencias importantes. Una persona debe revisar, poder corregir y poder detener el sistema.

8.2.- Quién responde

La responsabilidad de lo que se hace con un resultado de IA sigue siendo de la persona y de la empresa. «Lo dijo la IA» no es una excusa.

8.3.- Qué debe poder hacer quien supervisa

Entender las capacidades y límites del sistema, detectar fallos, no fiarse ciegamente y decidir no usar el resultado cuando no sea fiable.

8.4.- Trazabilidad

Conviene dejar constancia de para qué se ha usado la IA en un trabajo importante, con qué herramienta y quién ha revisado el resultado.

8.5.- Derechos de las personas afectadas

Las personas tienen derecho a saber cuándo se las trata con IA en ciertos casos y a pedir explicaciones y revisión humana en decisiones automatizadas que les afecten.

8.6.- Representación de los trabajadores

La normativa laboral española reconoce a la representación legal de las personas trabajadoras el derecho a ser informada de los parámetros y reglas en que se basan los algoritmos o sistemas de IA que afecten a las condiciones de trabajo, el acceso al empleo o el mantenimiento del mismo.

8.7.- Cuándo parar

Si ves que el sistema da resultados claramente erróneos, discriminatorios o peligrosos, deja de usarlo y avisa a tu responsable.

9.- Buenas prácticas al usar un asistente de IA

9.1.- Define el objetivo

Antes de escribir, decide qué quieres obtener y para quién.

9.2.- Da contexto

Explica el papel, el público, el tono y las limitaciones. Por ejemplo: «Actúa como asistente administrativo y redacta un correo breve y cordial a un cliente…».

9.3.- Indica el formato

Pide una lista, una tabla, un resumen de tres líneas o un borrador de un párrafo, según lo que necesites.

9.4.- Itera

Si el primer resultado no sirve, matiza la petición y pide cambios concretos en lugar de empezar de cero.

9.5.- Pide razonamiento y fuentes con cautela

Puedes pedir que explique sus pasos o que indique en qué se basa, pero no des por buena una fuente sin comprobarla.

9.6.- Verifica

Comprueba datos, cifras, nombres, leyes y citas. Revisa el tono y que el texto sea adecuado para su destino.

9.7.- Sé honesto sobre el uso

Cuando la normativa, la política de la empresa o el cliente lo exijan, indica que el contenido se ha elaborado con ayuda de IA.

9.8.- Guarda lo que funciona

Si tienes buenas instrucciones para tareas repetidas, guárdalas en un documento y compártelas con tu equipo siguiendo las normas de la empresa.

PMANAGER
Formacion P.R.L

10.- Propiedad intelectual, seguridad y uso ético

10.1.- Derechos de autor

Los modelos se han entrenado con grandes cantidades de contenido y su uso genera debates jurídicos. Al publicar textos o imágenes generados, comprueba que no copian obras protegidas ni imitan a una persona concreta.

10.2.- Contenido de terceros

No pegues en un asistente obras o documentos que no tengas derecho a compartir.

10.3.- Suplantación y engaños

La IA facilita correos de estafa muy convincentes, voces clonadas e imágenes falsas. Verifica por otro canal las peticiones inusuales de dinero, datos o accesos.

10.4.- Ciberseguridad

No instales extensiones o aplicaciones de IA no autorizadas, protege las cuentas con contraseñas robustas y verificación en dos pasos y no compartas credenciales.

10.5.- Uso ético

No uses la IA para discriminar, acosar, engañar o manipular. Respeta la dignidad y los derechos de las personas.

10.6.- Transparencia con clientes y compañeros

Si usas IA de forma significativa para elaborar un trabajo, sé claro sobre ello cuando se espere o se exija.

10.7.- Impacto ambiental

Entrenar y usar modelos grandes consume energía y agua. Úsala con criterio: no para cualquier cosa.

PMANAGER Formacion P.R.L

11.- Política de uso de IA en la empresa y lista de comprobación

11.1.- Por qué una política

Ayuda a que todos sepan qué herramientas están permitidas, con qué datos, para qué tareas y quién revisa. Es una buena forma de apoyar la alfabetización en IA del personal.

11.2.- Contenido recomendable

Herramientas autorizadas, datos permitidos y prohibidos, usos permitidos y prohibidos, deber de revisión humana, forma de comunicar incidencias y persona de contacto.

11.3.- Formación

El personal debe recibir formación adecuada a su puesto y actualizarla cuando cambien las herramientas o los riesgos. Conviene conservar constancia de la formación realizada.

11.4.- Lista de comprobación antes de usar IA (1)

¿La herramienta está autorizada por mi empresa?

11.5.- Lista de comprobación (2)

¿Estoy introduciendo datos personales, confidenciales o de clientes? Si es así, ¿está permitido o debo anonimizarlos?

11.6.- Lista de comprobación (3)

¿El resultado afecta a personas o tiene consecuencias importantes? Entonces debe revisarlo una persona.

11.7.- Lista de comprobación (4)

¿He verificado datos, cifras, nombres y fuentes?

11.8.- Lista de comprobación (5)

¿Debo indicar que he usado IA o hay riesgo de derechos de autor?

11.9.- Lista de comprobación (6)

¿Sé a quién avisar si hay un error, una fuga o un uso indebido?

12.- Casos prácticos

12.1.- Introducción

Los casos siguientes son ficticios, pero se basan en situaciones habituales. Léelos y piensa qué se ha hecho mal y qué debería hacerse antes de leer el comentario.

12.2.- Caso 1, datos de clientes en un asistente

Una administrativa pega en un asistente gratuito una lista de clientes con nombres y teléfonos para que la ordene. Error: compartir datos personales en una herramienta no autorizada. Correcto: usar solo herramientas autorizadas y, si hace falta, anonimizar los datos.

12.3.- Caso 2, una cita inventada

Un técnico incluye en un informe una referencia legal propuesta por la IA sin comprobarla. Error: fiarse de una alucinación. Correcto: contrastar siempre las referencias con la fuente oficial.

12.4.- Caso 3, selección de personal

Una empresa filtra currículums solo con una herramienta de IA y descarta automáticamente a la mayoría. Error: decisión sobre personas sin supervisión humana y con riesgo de sesgo. Correcto: usarla como apoyo, con revisión humana, y valorar los requisitos que la norma impone a estos sistemas.

12.5.- Caso 4, chatbot de atención al cliente

Una tienda pone un chatbot sin indicar que es una máquina. Error: falta de transparencia. Correcto: avisar de que se trata de una IA y ofrecer contacto con una persona.

12.6.- Caso 5, correo de estafa con voz clonada

Un empleado recibe un audio con la voz de su jefe pidiendo una transferencia urgente. Error: actuar sin verificar. Correcto: confirmar por otro canal antes de hacer nada y avisar a la empresa.

12.7.- Caso 6, imagen generada en una campaña

Marketing publica una imagen de IA muy parecida a la obra de un ilustrador conocido. Error: riesgo de infringir derechos de autor y de engaño. Correcto: revisar el origen y las condiciones de uso y no imitar a artistas concretos.

12.8.- Caso 7, resumen de un contrato

Un directivo pide un resumen de un contrato confidencial en una herramienta pública. Error: compartir información confidencial. Correcto: usar una herramienta autorizada con garantías o hacerlo con apoyo interno.

12.9.- Caso 8, el empleado que lo usa bien

Una comercial pide al asistente un borrador de propuesta con datos ficticios, lo adapta con su información, comprueba cifras y lo revisa. Correcto: IA como ayuda, datos protegidos y revisión humana.

Resumen final

La IA detecta patrones y genera la respuesta más probable: es útil, pero no entiende ni verifica. Revisa siempre.

Las alucinaciones, los sesgos y el exceso de confianza son los grandes riesgos del uso diario: contrasta lo importante y pon una persona a supervisar.

No compartas datos personales ni información confidencial en herramientas no autorizadas; anonimiza cuando sea posible y avisa pronto de cualquier fuga.

El Reglamento europeo de IA ordena los sistemas por riesgos, prohíbe ciertas prácticas, exige transparencia en casos concretos y, según su artículo 4, pide a las empresas apoyar la alfabetización en IA de su personal, sin fijar un curso ni un nivel concretos.

Usa la IA con ética: respeta derechos de autor, no engañes ni discrimines y verifica las peticiones sospechosas. Este curso es una formación teórica general y la empresa debe completarla con las herramientas y los riesgos de tu puesto.