
CASOS DE APLICACIÓN IA Y THD



IVACE+i



Financiado por
la Unión Europea



Fondos Europeos

índice

Caso 01	04	Caso 04	10	Caso 07	16
¿Cómo mejorar el acceso, descubrimiento y comprensión de los datos abiertos relacionados con contratación pública?		¿Cómo planificar las tareas para optimizar el espacio y maximizar la rentabilidad de un autodesguace con entradas heterogéneas?		¿Cómo garantizar el cumplimiento de seguridad industrial y medioambiental en tiempo real y reducir incidentes y paradas?	
Caso 02	06	Caso 05	12	Caso 08	18
¿Cómo medir la huella ambiental de cada producto de forma más rápida y transparente?		¿Cómo acelerar drásticamente los tiempos de desarrollo de modelos predictivos de baterías, reduciendo el esfuerzo humano necesario?		¿Cómo evitar una gestión manual de tareas administrativas en las clínicas, realizando seguimientos y gestiones de forma automática y sostenible en el tiempo?	
Caso 03	08	Caso 06	14	Caso 09	20
¿Cómo democratizar y escalar la creación audiovisual 3D, reduciendo tiempos y costes?		¿Cómo reducir la carga de documentación clínica sin sacrificar la calidad del informe?		¿Cómo documentar siniestros más rápido y reduciendo carga operativa manual?	

A continuación se presentan una serie de casos de aplicación que muestran cómo distintas empresas de la Comunitat Valenciana están explorando y utilizando la inteligencia artificial para responder a retos concretos de su actividad. Los casos no se formulan como “casos de éxito” cerrados, sino que se estructuran en torno a la lógica reto–solución. Esto permite comprender el contexto del problema, el enfoque adoptado y los criterios considerados. El foco se pone así en el cómo podría aplicarse la IA ante determinados desafíos organizativos, operativos o estratégicos, con el objetivo de ofrecer referencias transferibles a otras organizaciones que se encuentren en fases similares de exploración, pilotaje o adopción.

Caso 10	22	Caso 12	26	Caso 14	30
¿Cómo convertir documentación heterogénea en datos fiables y auditables a tiempo?		¿Cómo simplificar un entorno de ayudas con mucha burocracia y demasiado tecnicismo, de forma que los usuarios entiendan qué les corresponde y perciban un servicio competente y rápido?		¿Cómo acelerar y mejorar la precisión en la lectura de imágenes médicas?	
Caso 11	24	Caso 13	28	Caso 15	32
¿Cómo activar un liderazgo consistente en todos los managers sin multiplicar la carga operativa de RRHH?		¿Cómo explotar los datos dispersos de un territorio para mejorar la toma de decisiones, la transparencia y la gobernanza, así como digitalizar los procesos operativos?		¿Cómo ofrecer un soporte comercial constante que iguale o supere en precisión y conocimiento de producto al promotor humano, evitando el incremento proporcional de costes y complejidad?	

Nombre de la solución	Empresa	Área de aplicación	Madurez
LicitIn: plataforma de IA para descubrimiento y análisis competitivo de licitaciones públicas	InferIA	Contratación pública; Desarrollo de negocio (licitaciones); Inteligencia competitiva.	Primera versión comercial en producción con usuarios early adopter y en fase de escalado temprano.

Reto

¿Cómo mejorar el acceso, descubrimiento y comprensión de los datos abiertos relacionados con contratación pública?

Problema de partida y objetivo

El desafío parte de una realidad del mercado: las plataformas tradicionales están basadas en búsquedas simples o filtrados por CPVs, que ignoran la intención del usuario. Aunque los datos de licitaciones son abiertos, por su volumen, complejidad y heterogeneidad no se les saca provecho. La falta de compren-

sión limita el descubrimiento y genera alertas poco afines con la actividad real del usuario. Además, existe una necesidad creciente de conocer el comportamiento de los competidores para tomar decisiones informadas al preparar una oferta.

Solución

InferIA desarrolla LicitIn, un motor de búsqueda inteligente para la obtención, recuperación y descubrimiento de licitaciones relevantes para cada usuario-organización. La IA actúa así como facilitador, utilizando modelos de lenguaje, técnicas de representación semántica y algoritmos de agrupamiento para alinear las licitaciones mostradas con el perfil y el comportamiento de uso.

Además, la solución incorpora un módulo de inteligencia competitiva basado en análisis de datos y modelos predictivos, permitiendo analizar quién licita, con qué frecuencia y con qué niveles de bajada, fortaleciendo la estrategia de presentación de ofertas.

Datos empleados

- Datos de licitaciones (datos abiertos) procedentes de plataformas oficiales.
- Datos de uso de los usuarios de LicitIn (tiempo de permanencia, clics, comportamiento de búsqueda, etc.) para realizar análisis posteriores y mejorar las funcionalidades.

Tecnologías

- *Word Embeddings* para vectorizar la información de forma que se capturen las características semánticas del texto, ofreciéndose un servicio de búsqueda más preciso.
- Grandes Modelos de Lenguaje para resumir, extraer información de la documentación asociada a las licitaciones, procesar texto y transformarlo en una consulta a los datos.
- *Clustering* (agrupamiento de datos) para ofrecer recomendaciones personalizadas o sugerencias de licitaciones similares a los usuarios.
- Modelos predictivos para analizar el comportamiento de la competencia y apoyar la definición de estrategias de participación.

KPIs / Impacto

- Incremento de la accesibilidad a las licitaciones a sectores como PYMES y startups, que anteriormente apenas utilizaban este tipo de plataformas.
- Potencial de desarrollo de funcionalidades avanzadas sobre los datos
- Potencial para reducir significativamente los tiempos de búsqueda y optimizar el descubrimiento de licitaciones.
- Modelos de negocio replicables para otros sectores como subvenciones, ayudas públicas y anuncios en tableros de ayuntamientos.

Claves del éxito

- Foco en los datos: reconocimiento de que los datos son la materia prima de la IA, priorizando el acceso, preparación, comprensión y descubrimiento de los datos.
- Estrategia de producto: InferIA apuesta por productos SaaS modulares, sostenibles y escalables.
- Organización y automatización de la gestión como elemento fundamental para la puesta en producción.

Colaboradores externos

- Vinculación al Parque Científico de la Universidad de Alicante.

“ **Un beneficio ya percibido es el aumento de la accesibilidad para empresas pequeñas que antes no se atrevían a usar este tipo de plataformas.** ”

Responsable de desarrollo de negocio en InferIA

Nombre de la solución	Empresa	Área de aplicación	Madurez
Automatización del Análisis de Ciclo de Vida (ACV) mediante IA.	Devera	Sostenibilidad	En uso

Reto

¿Cómo medir la huella ambiental de cada producto de forma más rápida y transparente?

Problema de partida y objetivo

Las metodologías tradicionales de Análisis de Ciclo de Vida (ACV) son lentas, costosas y manuales, impidiendo a la mayoría de las empresas (especialmente PYMEs) verificar sus declaraciones de sostenibilidad y cumplir con las nuevas regulaciones contra el *greenwashing* o “falsas promesas verdes”. El “dolor” de mercado que la solución aborda es una doble pinza de presión regulatoria y de consumo. Por un lado, las evaluaciones de huella de carbono tradicionales son un cuello de botella operativo: requieren plazos típicos de 3 a 12 meses, e implican una inversión financiera significati-

va. Al mismo tiempo, la presión para verificar las afirmaciones de sostenibilidad está aumentando. Los consumidores muestran un profundo escepticismo hacia el *greenwashing*.

Paralelamente, la legislación, como la Directiva de “Green Claims” de la UE, exigirá que las empresas respalden sus compromisos de sostenibilidad con datos verificados. Esto genera un punto de partida en el que las empresas se ven obligadas a proporcionar datos que, operativamente, no pueden obtener de manera eficiente o asequible.

Solución

Devera desarrolla una plataforma SaaS de Evaluación de Ciclo de Vida (ACV) impulsada por IA que automatiza la recogida, normalización y análisis de datos procedentes de sitios web, catálogos y documentación de producto mediante técnicas de procesamiento de lenguaje natural y modelos de lenguaje. La metodología cubre sistemáticamente las seis fases del ciclo de vida de un producto: materias primas (extracción, procesamiento, transporte); fabricación (consumo de energía, emisiones); transporte (de la fábrica al punto de venta); embalaje (impacto del material y gestión de residuos); uso (recursos y energía consumidos); y fin de vida (reciclaje, incineración o vertedero). El informe generado de manera automática elimina la necesidad de que el cliente formatee

o estructure la información manualmente, abordando el principal cuello de botella (tiempo y coste) del ACV tradicional.

El impacto ambiental es a continuación calculado conforme a estándares internacionales (ISO, GHG Protocol), con lo que se generan entregables con métricas clave (carbono, energía, *benchmarking*, consejos de reducción) y se facilita la comunicación de los resultados a clientes a través de *widgets* en *e-commerce* o etiquetado de producto.

Además, la reducción de energía, viajes y operaciones conlleva una disminución adicional de las emisiones de CO2 asociadas al proceso.

Datos empleados

- Datos de producto (materias primas, fabricación, transporte, uso, embalaje, fin de vida) extraídos automáticamente de sitios webs, documentos y fuentes de terceros.
- Factores de emisión de bases de datos reconocidas (Ecoinvent).

Tecnologías

- Extracción de datos por IA (NLP, LLMs).
- Modelado de ciclo de vida y optimización.
- Automatización SaaS, *benchmarking*, *reporting* digital (integraciones *microfrontend* y API).
- Servidores *cloud* con eficiencia energética.

KPIs / Impacto

- Reducción estimada de emisiones por ACV superior al 95 % frente a métodos tradicionales (debido a menos viajes, menor consumo energético y menor tiempo dedicado por el personal).
- Tiempo de respuesta al cliente por ACV: reducción de más de 3 meses a entre 1 y 4 semanas (objetivo inferior a 1 hora).
- Incremento del engagement de las páginas de los productos analizados en un 80 %

Claves del éxito

- Automatización de la recogida/normalización de datos sin intervención manual
- Resultados fácilmente interpretables para entender el impacto medioambiental del producto, sus puntos fuertes y sus oportunidades de mejora.
- No requiere conocimientos especializados en sostenibilidad y ofrece una interfaz de usuario sencilla.
- Solución agnóstica, que permite analizar cualquier tipo de producto.

Colaboradores externos

- Partners: consultoras especializadas en sostenibilidad (ESG, DPP) y proveedores SaaS de PIM.
- Participación en la aceleradora Lanzadera (2024) e inversión de entidades como IVF (Instituto Valenciano de Finanzas).
- ZubiLabs como cofundador del proyecto, con el apoyo de Zubi Group.

“ **No teníamos los datos para demostrar a los clientes el verdadero impacto de nuestra solución. Ahora contamos con pruebas sólidas que lo respaldan.** ”

CEO de Keepcool, empresa usuaria de la solución

Nombre de la solución

Next Anima – Generador de vídeo 3D a partir de texto con inteligencia artificial

Empresa

HechicerIA

Área de aplicación

I+D, Multimedia y Contenidos Audiovisuales

Madurez

En uso

Reto

¿Cómo democratizar y escalar la creación audiovisual 3D, reduciendo tiempos y costes?

Problema de partida y objetivo

La producción audiovisual tradicional en 3D es costosa, compleja y consume mucho tiempo. Crear películas o contenidos 3D requiere equipos técnicos especializados, licencias de software y largas etapas de diseño y renderizado. Esto limita la capacidad creativa y accesibilidad para productores, creadores

de contenido y estudios que buscan generar storyboards, mockups o producciones en tiempo real con agilidad y menor coste. Las herramientas tradicionales no permiten iteraciones rápidas ni la generación automática desde guiones o texto, limitando la capacidad de innovación en el sector audiovisual.

Solución

Next Anima es una solución basada en inteligencia artificial generativa para la generación automática de vídeo 3D a partir de texto natural. HechicerIA presenta esta herramienta con la que los usuarios pueden convertir mediante IA un guion o descripción textual en contenido audiovisual 3D, sin necesidad de conocimientos técnicos profundos ni procesos complejos de animación.

La herramienta permite a los creadores diseñar vídeos, storyboards y mockups de forma rápida, flexible y con menores costes, facilitando nuevas oportunidades en la preproducción, el broadcasting y los contenidos para redes sociales. Contribuye así a hacer más accesible la creación de contenido audiovisual 3D.

Datos empleados

- Datos textuales introducidos por el usuario.

Tecnologías

- Inteligencia artificial generativa para la creación automática de contenidos de vídeo 3D.
- Procesamiento de lenguaje natural (NLP) para interpretar guiones y descripciones textuales.
- Gráficos en tiempo real con el motor de videojuegos Unreal Engine 5 para renderizar y animar las escenas generadas.

KPIs / Impacto

- Reducción significativa de tiempos en la creación de storyboards y mockups para contenidos audiovisuales.
- Incremento de la accesibilidad para creadores sin conocimientos técnicos en 3D.
- Potencial de ahorro en los costes de producción audiovisual.

Claves del éxito

- **Factores técnicos:**
 - Desarrollo iterativo y validación constante.
 - Interfaz sencilla para usuarios creativos sin necesidad de programación.
 - Enfoque en la calidad (uso de modelos robustos, pruebas exhaustivas y mejora basada en la retroalimentación de los usuarios).
- **Factores organizativos:**
 - Cultura de colaboración y aprendizaje continuo.
 - Adaptación rápida a los cambios.
- **Factores de negocio:**
 - Capacidad para identificar necesidades reales del usuario, evitando caer en el ruido del boom de la IA.
 - Diferenciación basada en la utilidad, no en la promesa: siempre resultados tangibles.

Colaboradores externos

- Aceleradoras y programas de startups como Madrid In Game, Google Cloud, AWS, etc.

Nombre de la solución

Algoritmo de predicción para la optimización del despiece y la rentabilidad de vehículos en autodesguaces.

Empresa

Milmoh

Área de aplicación

Gestión de inventario; Optimización de procesos de despiece.

Madurez

En uso

Reto

¿Cómo planificar las tareas para optimizar el espacio y maximizar la rentabilidad de un autodesguace con entradas heterogéneas?

Problema de partida y objetivo

La decisión crucial sobre el despiece dependía casi por completo de la experiencia de una persona. Invertir tiempo, mano de obra y espacio de almacenamiento en un coche que después resulta poco rentable tiene un impacto directo en la cuenta de resultados: se inmovilizan recursos en stock con baja ro-

tación y se ocupa capacidad de almacén que podría destinarse a vehículos más rentables. La ausencia de un criterio sistemático basado en datos hacía difícil priorizar de forma consistente y medir el retorno económico de cada decisión de despiece.

Solución

Milmoh desarrolla un modelo de recomendación basado en IA que analiza múltiples variables internas para estimar la rentabilidad esperada de cada vehículo: stock de piezas disponible, ventas recientes, rentabilidad asociada a cada componente y rotación de las piezas.

A partir de estos cálculos, el sistema genera una lista diaria priorizada de coches a despiezar, indicando qué vehículos conviene procesar primero y cuáles es preferible enviar directamente a chatarra. La herramienta se integra en la toma de decisiones operativa cotidiana, sustituyendo un criterio apoyado únicamente en la experiencia individual por un criterio sustentado en datos y en el impacto económico de cada decisión.

Datos empleados

- Datos internos sobre inventario, ventas, rotación de piezas y la rentabilidad asociada a cada componente.

Tecnologías

- Modelo de predicción y recomendación basado en IA para estimar la rentabilidad esperada de cada vehículo en función de variables operativas y de negocio.
- Herramientas de analítica de datos y cuadros de mando para visualizar indicadores de inventario, rotación y rentabilidad y apoyar la toma de decisiones sobre el despiece.

KPIs / Impacto

- Se logró un impacto inmediato y cuantificable, al optimizar una decisión fundamental de inversión.
- El proyecto mejoró la eficiencia y la rentabilidad del negocio y permitió visualizar de forma clara el ahorro generado y el ROI.
- Liberación de tareas “rutinarias, repetitivas y tediosas” para los empleados, sin sentir que su trabajo corra peligro.

Claves del éxito

- Aportar una visión economicista de la tecnología, centrándose en la productividad y el retorno de la inversión (ROI).
- Implementación directa: no limitarse a entregar un informe, sino proponer soluciones e implementarlas.
- Acompañar al cliente en la evolución de sus necesidades.

Colaboradores externos

- Vinculación al Parque Científico de la Universidad de Alicante.

“ El cliente, tiene que ver realmente lo que se está ahorrando y cuál es el retorno de la inversión; eso es muy importante. ”

Socio fundador de Millmoh

Nombre de la solución	Empresa	Área de aplicación	Madurez
Algoritmos de IA para gemelos digitales de baterías en buques (Proyecto Battwin)	Abervian	Gestión de energía; Gemelos digitales de baterías; Mantenimiento predictivo de activos.	Modelos de IA desarrollados y validados en entorno de ensayo (en uso en el proyecto Battwin).

Reto

¿Cómo acelerar el desarrollo de modelos predictivos de baterías, reduciendo el esfuerzo humano necesario?

Problema de partida

Problema de partida: el desarrollo de modelos de predicción de variables críticas de batería podía costar entre 6 y 12 meses. Requería ensayos de ciclado de baterías durante largos periodos de tiempo, la generación de bases

de datos específicas y un esfuerzo manual elevado para ajustar los parámetros de las redes neuronales, lo que limitaba la velocidad de desarrollo y actualización de los modelos.

Solución diseñada

La solución IA (basada en redes neuronales) diseñada por Abervian para el proyecto Battwin consistió en un sistema integral de varias fases enfocado en la gestión avanzada y la predicción del estado de las baterías. Se permite así un cálculo preciso de las variables del sistema, mejorándose la capacidad de predicción frente a enfoques exclusivamente basados en modelos eléctricos convencionales.

La implementación comenzó con el desarrollo de *hardware* para sensórica avanzada, esencial para la captación de señales primarias de la batería. El siguiente paso crucial fue la conectividad IoT y su posterior transferencia a la nube. Posteriormente, se generó una base de datos lo suficientemente amplia con la que

se desarrollaron los algoritmos de Inteligencia Artificial que, a partir del histórico de variables, permiten la precisa obtención del estado de carga (SoC), estado de salud (SoH) y estado de potencia (SoP) de la batería.

Frente a unos primeros modelos de IA poco precisos, Abervian implementó una segunda iteración en el entrenamiento de los modelos. Esta consistió en realimentar el modelo inyectándole no solo las variables primarias, sino también las variables estimadas según métodos convencionales de cálculo. Esta nueva metodología, junto con las variables primarias, produjo en el modelo de IA "muchísimos mejores resultados".

Datos empleados

- Variables primarias: Tensión, corriente, temperatura y presión entre celdas.
- Variables estimadas: Estado de carga aproximado.
- Histórico de variables.

Tecnologías aplicadas

- Inteligencia artificial y Machine Learning (redes neuronales) para predecir el estado de carga, salud y potencia de las baterías a partir del histórico de variables.
- Modelos implementados en Python para integrar los algoritmos de IA en los sistemas de gestión de energía y gemelos digitales.
- Hardware de sensorica avanzada para capturar variables primarias.
- Conectividad IoT para transmitir los datos desde la batería a la nube.

KPIs / Impacto

- Reducción del tiempo de desarrollo de 6-12 meses a menos de 2.
- Porcentaje de acierto muy elevado en la precisión de las predicciones.
- Mayor flexibilidad y capacidad de adaptación a cambios repentinos de comportamiento.

Claves del éxito

- Identificación de casos de uso de mayor valor, analizando la relación entre el esfuerzo de su implantación y el beneficio obtenido.
- Implantación segura y ordenada, “yendo de menos a más”, y construyendo primero el proceso y luego los resultados.
- Monitorización activa de las actualizaciones en el estado del arte, abarcando tanto modelos de IA de propósito general como las nuevas funcionalidades integradas por los proveedores en su ecosistema.
- Definición anticipada de los marcos normativos y de seguridad antes de la ejecución, garantizando la alineación corporativa y la integridad en todos los activos generados.

Colaboradores externos

- Colaboración con el ITI (Instituto Tecnológico de la Informática), facilitando el proceso de aprendizaje y transferencia de la información debido a su extenso conocimiento en el campo.

“ **Algo que en su momento fácilmente podría haber costado 6-12 meses de desarrollar, una vez planteado todo el sistema, [lo hemos desarrollado] en solo 1 o 2 meses, con un porcentaje de éxito muy alto respecto a la precisión.** ”

CEO de Abervian

Nombre de la solución

ALEX: Copiloto clínico para la redacción de informes de alta

Empresa

Ribera Salud

Área de aplicación

Operaciones, Calidad

Madurez

Prelanzamiento con validación clínica

Reto

¿Cómo reducir la carga de documentación clínica sin sacrificar la calidad del informe?

Problema de partida

La dinámica hospitalaria genera una carga administrativa considerable relacionada con la redacción de informes. El proceso requiere tiempo clínico, precisión, adaptación al paciente y cumplimiento normativo. La heterogeneidad de los modelos y la riqueza de

detalles incrementan el riesgo de errores, duplicidades y saturación documental. La presión asistencial aumenta la probabilidad de recurrir a textos estandarizados, lo que reduce la personalización y puede afectar la calidad de la información entregada al paciente.

Solución diseñada

Ribera Salud desarrolló ALEX, una herramienta basada en IA generativa orientada a la generación dinámica y personalizada de informes de alta. El sistema combina aprendizaje few-shot y recuperación dinámica de informes validados, ofreciendo recomendaciones a partir del historial clínico y de documentos previamente aprobados.

El diseño prioriza la integración en el flujo de trabajo habitual para no introducir pasos adicionales: el profesional revisa, edita y valida el borrador en el mismo circuito en el que ya trabaja.

El resultado es una documentación coherente, adaptada y comprensible, que reduce el tiempo que el médico dedica a la documentación y mejora la experiencia del paciente.

Datos empleados

- Historiales clínicos estructurados.
- Informes previos validados por el hospital.

Tecnologías aplicadas

- IA generativa para generación de lenguaje natural, mediante NLP.
- Recuperación semántica de textos validados (Search AI).
- Aprendizaje few-shot dinámico.
- Plataforma Azure Cloud con DevOps para un despliegue escalable.

KPIs / Impacto

- Reducción del tiempo dedicado a la generación de informes superior al 50 % (pruebas en procesos piloto, 2024-2025).
- Incremento del nivel de satisfacción de médicos y pacientes.
- Mejora de la calidad y consistencia de registros médicos codificados, a la vez que se mantiene un alto nivel de personalización.

Claves del éxito

- Integración en el proceso existente sin modificar el comportamiento del usuario final.
- Participación clínica en la validación y el ajuste fino (fine-tuning) de los modelos, con un enfoque iterativo y despliegue gradual en procesos críticos.
- Acceso a bases de datos históricas de alta calidad y correctamente etiquetadas, junto con la monitorización continua de la calidad documental.

Colaboradores externos

- Desarrollo sobre tecnología de Microsoft en colaboración con una consultoría tecnológica externa.

Nombre de la solución

eVER-SI: Plataforma integral para gestión digital de la seguridad industrial y medioambiental

Empresa

DYMSA
Ingeniería

Área de aplicación

Seguridad industrial, Mantenimiento, Operaciones, Medio Ambiente

Madurez

En uso

Reto

¿Cómo garantizar el cumplimiento de seguridad industrial y medioambiental en tiempo real y reducir incidentes y paradas?

Problema de partida

Las empresas industriales operan bajo un marco normativo cada vez más amplio, exigente y en constante cambio en materia de seguridad y medio ambiente. Gestionar estas obligaciones implica una elevada carga administrativa y dificulta el control en tiempo real de inspecciones, mantenimientos y documentación crítica. La falta de integración entre sistemas, así como la dependencia de herramientas tradicionales (como hojas de cálculo o software aislado), genera ineficiencias, duplicidad de datos y errores que impactan en

la operativa diaria. Esta desconexión limita la capacidad de anticipar riesgos, ralentiza la toma de decisiones y aumenta la probabilidad de incumplimientos normativos y operativos. Como consecuencia, las organizaciones destinan un volumen significativo de tiempo y recursos valiosos a tareas manuales, pierden trazabilidad sobre la información clave y operan de forma reactiva en lugar de preventiva, comprometiendo la seguridad, la disponibilidad de los equipos y la eficacia global del sistema de gestión.

Solución diseñada

eVER-SI es la plataforma digital desarrollada por DYMSA que ofrece una gestión integral del control operativo, con foco en seguridad industrial y medioambiental. Centraliza y automatiza la administración asociada a estas obligaciones.

La capa de IA actúa como motor de la solución: optimiza la planificación del mantenimiento predictivo, aplica automáticamente las normativas específicas y detecta condiciones anómalas. Su autonomía nace limitada y se amplía conforme existe evidencia suficiente y equiva-

lencia con la decisión de un operario experto. eVER-SI permite de esta forma programar las inspecciones y mantenimientos reglamentarios; trazar la documentación de instalaciones y máquinas; comprobar formación y competencias de los trabajadores para el uso seguro de los equipos; y conectar dispositivos IoT para obtener información en tiempo real del estado seguro de máquinas o equipos. Todo esto se realiza desde un único entorno accesible en la nube, facilitando así la colaboración entre equipos.

Datos empleados

- Normativas de seguridad industrial y medioambiental y registros normativos.
- Documentación histórica de instalaciones, máquinas, inspecciones y mantenimiento, formaciones y competencias.
- Datos en tiempo real de sensores IoT.

Tecnologías aplicadas

- Plataforma *cloud*.
- Base de datos relacional y no relacional.
- IoT y comunicación con sensores.
- Automatización y notificaciones.
- Big Data y analítica avanzada.

KPIs / Impacto

- Reducción de carga administrativa y tiempo dedicado a la gestión documental.
- Mejora de la trazabilidad documental.
- Disminución de paradas por condiciones anómalas.
- Minimización de riesgos de incumplimiento y de accidentes laborales.
- Mejora en la eficiencia y rapidez en la toma de decisiones basada en datos.

Claves del éxito

- Autonomía progresiva: la IA inicia con restricciones operativas y se amplía según histórico y evidencia de desempeño.
- Integración con procesos y equipos existentes.
- Facilidad de acceso y actualización para diferentes usuarios.
- Centralización y digitalización integral: un único entorno de gestión reduce la dispersión de datos y duplicidades.
- Integración de la información en tiempo real.

Colaboradores externos

- Centros tecnológicos (RA/RV y equipamiento avanzado)



Pensábamos que teníamos todo controlado, hasta que nos empezaron a preguntar.



Director de planta en una empresa del sector metalúrgico

Nombre de la solución

Agente conversacional virtual y software de gestión clínica.

Empresa

HealthMate

Área de aplicación

Operaciones y eficiencia operativa; Automatización de procesos administrativos; Experiencia del paciente.

Madurez

En uso

Reto

¿Cómo evitar una gestión manual de tareas administrativas en las clínicas, realizando seguimientos y gestiones de forma automática y sostenible en el tiempo?

Problema de partida y objetivo

La gestión del paciente se realizaba de forma manual, apoyándose en registros en papel y en comunicaciones individuales por WhatsApp. Ningún software existente permitía enviar recordatorios automáticos por WhatsApp sin desplegar infraestructura propia, de modo que recordatorios, cambios de cita y seguimiento recaían en el personal de la clínica. Esto implicaba una dedicación de tiempo

elevada, a menudo fuera del horario habitual, y un mayor riesgo de errores y olvidos.

El objetivo fue desarrollar un software de gestión clínica que automatizara la gestión administrativa y el seguimiento del paciente, incluyendo el envío de recordatorios automáticos por WhatsApp, e integrarlo con los flujos de trabajo ya existentes en consulta.

Solución

HealthMate desarrolló un software de gestión clínica completo (calendario, facturación, documentación) con un agente de IA que está integrado con la WhatsApp API como canal principal de interacción con el paciente.

El agente automatiza tareas administrativas de alto volumen: gestión de citas; recordatorios; seguimiento del paciente; y envío automático de facturas. La lógica del agente se apoya en

modelos LLM y en reglas de negocio alineadas con la agenda y los datos de la clínica.

Adicionalmente, implementan modelos de IA para estandarizar la redacción de los seguimientos clínicos y transcribir en tiempo real las entrevistas clínicas, así como para integrar automáticamente esta información en el historial del paciente.

Datos empleados

- Datos de bases médicas científicas.
- Información contextual proporcionada por cada clínico.
- Los datos sensibles de los pacientes son anonimizados y encriptados.

Tecnologías aplicadas

- Inteligencia artificial generativa y uso del contexto de OpenAI para automatizar la gestión de citas, recordatorios y otras tareas administrativas a través del agente conversacional.
- Integración con WhatsApp API para canalizar la interacción con el paciente desde un canal de mensajería habitual y conectarlo con la agenda y los datos de la clínica.
- Desarrollo propio del software de gestión clínica para integrar la capa de IA con los módulos de calendario, facturación y documentación.

KPIs / Impacto

- Ahorro de tiempo por clínica entre 20 y 30 horas semanales en tareas administrativas.
- Experiencia de Cliente (CX) mejorada y más fluida al estar integrada en WhatsApp, lo que simplifica el acceso para los pacientes.
- Recuperación del coste de adquisición de cliente (CAC) en aproximadamente dos meses.

Claves del éxito

- Anticipación: inicio del desarrollo del agente de IA antes de la generalización de herramientas como ChatGPT, aportando una ventaja temporal relevante.
- Integración nativa de la WhatsApp API dentro del software de gestión clínica, concentrando la relación con el paciente en un canal de uso cotidiano y aportando un elemento de diferenciación frente a competidores.
- Contar con un equipo tecnológico fuerte, incluyendo a un doctor en IA.
- Desarrollo del producto, mediante MVP e iteraciones en función del uso real y del feedback del mercado.
- Anonimización y cifrado de los datos clínicos para asegurar la confidencialidad en el manejo de la información.

Colaboradores externos

- Meta como partner.
- La Universidad Miguel Hernández forma parte de su accionariado al participar en un programa de incubación.

“ ***El agente está tan personalizado que los pacientes no saben si están hablando realmente con la persona de la clínica o con el agente de inteligencia artificial.*** ”

CEO de HealthMate

Nombre de la solución

Automatización end-to-end de presupuestos de siniestros con entrada por voz e imágenes.

Empresa

Nealis

Área de aplicación

Operaciones

Madurez

En uso

Reto

¿Cómo documentar siniestros más rápido y reduciendo carga operativa manual?

Problema de partida y objetivo

La elaboración de presupuestos partía de entradas no estructuradas (descripciones libres y fotos) que debían transcribirse e interpretarse manualmente. El equipo de *backoffice* invertía tiempo en mapear cada incidencia a conceptos estandarizados de un precario y en confeccionar el documento final. Esta tarea repetitiva requería dedicación exclusiva de personal y añadía fricción operativa.

Además del esfuerzo de interpretación, el proceso incluía pasos administrativos posteriores (generación del documento, registro y envío) con intervención humana, lo que alargaba los plazos y limitaba la capacidad de absorber picos de demanda.

Solución

Nealis implantó un flujo conversacional de captura: el técnico envía una nota de voz y adjunta fotos del siniestro. El sistema, mediante técnicas de procesamiento de lenguaje natural, convierte la voz en texto, interpreta la descripción y traduce automáticamente a los conceptos del precario estándar, proponiendo partidas y precios. Cuando la confianza es baja, se aplica un modelo de supervisión humana (*human-in-the-loop*).

El cierre operativo se automatiza: una vez validado, el presupuesto se genera en el formato requerido y se registra y envía en los sistemas corporativos sin pasos manuales intermedios. El diseño prioriza rapidez de captura, mapeo semántico a estándares y automatización administrativa para reducir tiempos de extremo a extremo.

Datos empleados

- Catálogos y preciaros estandarizados de conceptos y costos.
- Metadatos operativos para cada parte.
- Histórico de incidencias.

Tecnologías aplicadas

- NLP (ASR y comprensión semántica) para convertir notas de voz en texto e interpretar descripciones desestructuradas.
- Modelos de generación de texto para traducir las incidencias a partidas del precario estándar y confeccionar el presupuesto.
- Automatización robótica de procesos (RPA) y orquestación de flujo para registrar y enviar automáticamente el presupuesto en los sistemas corporativos.

KPIs / Impacto

- Reducción de la dedicación de personal y aumento del volumen de negocio gestionado.
- Disminución de carga operativa por automatización del registro y envío del presupuesto.
- Aceleración del tiempo de respuesta desde la captura hasta la emisión del presupuesto.

Claves del éxito

- Selección de un proceso repetitivo con estándares claros que facilita el mapeo automático.
- Descomposición del problema para tener diferentes modelos de lenguaje LLM abordando cada fase del proceso (interpretación y clasificación del texto desestructurado, identificación de la tarea estándar del precario y confección de la oferta.)
- Revisión humana dirigida por confianza, evitando sobrecontrol y manteniendo calidad.

“ **Lo que antes ocupaba a dos personas ahora ocupa a una, y con más volumen de negocio.** ”

Director de Transformación
Digital en Nealis

Nombre de la solución

Walle (360° advisor):
extracción y validación
documental de residuos

Empresa

CoCircular

Área de aplicación

Sostenibilidad;
Calidad

Madurez

En uso

Reto

¿Cómo convertir documentación heterogénea en datos fiables y auditables a tiempo?

Problema de partida y objetivo

La gestión documental asociada a residuos llega en formatos muy dispares y sin estándares: desde hojas de cálculo y plantillas manuales hasta PDFs e imágenes. Muchas gestoras son microempresas y el flujo es eminentemente manual. El resultado es opacidad operativa.

También es común el cumplimiento reactivo: la información puede permanecer meses sin

consolidarse, de forma que la documentación se reciba al cierre en lotes voluminosos (centenares o miles de páginas), lo que dificulta la trazabilidad y la verificación del cumplimiento de los requisitos legales.

Además, los equipos internos invierten tiempo en leer documentos y extraer datos, con el correspondiente riesgo de errores y sin una validación sistemática en origen.

Solución

CoCircular desarrolla Walle, un módulo basado en IA que automatiza la extracción y validación de datos desde documentos en múltiples formatos e idiomas. El flujo de procesamiento primero convierte cualquier documento en texto; después, identifica patrones y extrae campos concretos, independientemente del formato. El resultado se valida contra una base de conocimiento propia que mapea gestoras y autorizaciones, detectando inconsistencias y señalando anomalías para revisión humana.

En uso cotidiano, el usuario sube lotes de documentos que Walle se encarga de clasificar y analizar, pasando de tecleo manual a revisión por excepciones, con la consecuente reducción del tiempo dedicado a la gestión documental.

Datos empleados

- Documentación de residuos remitida por clientes.
- Validación contra base de conocimiento interna sobre gestoras relaciones y autorizaciones.

Tecnologías aplicadas

- OCR para convertir cualquier documento en texto.
- Modelos de lenguaje (LLM) y técnicas de procesamiento de lenguaje natural (NLP) para la extracción de información.

KPIs / Impacto

- Auditoría continua en tiempo real durante la obra en lugar de cierre anual, mejorando trazabilidad y cumplimiento.
- Coste marginal muy bajo de los tokens IA.
- Ahorro sustancial de tiempo operativo.
- Detección temprana de errores frecuentes, evitando efecto "bola de nieve".

Claves del éxito

- Equipos verdaderamente multidisciplinares: configuración de grupos de trabajo (no silos funcionales) con diferentes actores de negocio, suprimiendo el sesgo de autoridad y ego.
- Creación de espacio para experimentar con propósito: reserva de tiempo y recursos para "probar y aprender" en entornos controlados, liderado por perfiles con conocimiento profundo del proceso.
- Diagnóstico antes que soluciones: dedicación de esfuerzo a entender el problema raíz y priorizarlo, evitando encadenar alivios tácticos que no atacan la causa.
- Medición continua para comprobar que se está mejorando exactamente lo que se pretendía mejorar.

Colaboradores externos

- Desarrollo íntegramente interno.

“ *La innovación no siempre viene de la mano de grandes pensadores, sino de la mano de personas con skin in the game y gran comprensión cada uno en su área.* ”

CTO de CoCircular

Nombre de la solución

Talent Booster Agent: transformación del liderazgo reactivo en liderazgo estratégico

Empresa

Fresh People

Área de aplicación

Gestión del talento; Desarrollo de liderazgo; Experiencia del empleado

Madurez

En uso

Reto

¿Cómo activar un liderazgo consistente en todos los managers sin multiplicar la carga operativa de RRHH?

Problema de partida y objetivo

Las empresas afrontan una desconexión entre las inversiones en software de RRHH y el impacto real sobre la gestión de talento. Los managers carecen de un método claro para alinear objetivos con la estrategia del negocio, dar feedback constructivo, detectar riesgos de motivación, preparar conversaciones 1:1 de valor y evaluar al equipo de manera objetiva. La información está fragmentada y RRHH no tiene visibilidad real del liderazgo en la organización.

Esto genera equipos desmotivados, desaprovechamiento de talento y liderazgo reactivo, dificultando la retención de empleados y la cohesión de los equipos. El objetivo es, por tanto, convertir a cada manager en un líder estratégico con el apoyo de un agente inteligente integrado en su día a día.

Solución

Dentro de su ecosistema de software Talent Booster, Fresh People incorpora un asistente virtual basado en IA (Talent Booster Agent) integrado en las aplicaciones utilizadas, guiando a los managers en feedback y alineación de objetivos; alineando prioridades; detectando señales tempranas de desmotivación; guiando reuniones y generando evaluaciones e informes inteligentes basados en datos reales. Su enfoque en IA personalizada permite transformar desafíos cotidianos en mejoras continuas, logrando una adopción y alineación estratégica más efectivas de los procesos de RRHH.

El modelo se apoya en conocimiento de dominio, contexto específico de cada cliente y datos generados en el hub (feedback, objetivos, evaluaciones) para así operar de forma proactiva, sugerir prioridades operativas para los próximos meses y permitir alternar visión general y específica sobre el equipo. De esta manera, constituye una herramienta clave para conectar la estrategia, el desarrollo y los resultados de negocio.

Datos empleados

- Históricos de evaluaciones y reuniones.
- Datos de desempeño y desarrollo profesional por colaborador.
- Registros de objetivos definidos y planes de acción.
- Feedback cualitativo registrado en la plataforma.

Tecnologías aplicadas

- Modelos generativos (OpenAI y Azure) integrados en Slack, Teams y Google Chat para guiar feedback, objetivos y conversaciones clave con los managers.
- Arquitectura *cloud-native* en AWS para orquestar la interacción entre el agente de IA, las aplicaciones de trabajo diario y el hub de datos de talento.
- AWS RDS (PostgreSQL) y S3 como repositorios seguros de datos para almacenar información de evaluaciones, objetivos y desarrollo profesional.

KPIs / Impacto

- Incremento del 45 % en los objetivos definidos, mejorando la claridad operativa y alineando negocios y equipos.
- Incremento del 75 % en los planes de desarrollo conectados al feedback, reforzando la autonomía de los equipos.
- Reducción del 25 % en la tasa de rotación de personal.
- Reducción del retrabajo y del micromanagement debido a la anticipación de problemas por parte del agente.
- Identificación de necesidades formativas para mejorar la estrategia de RRHH.

(Resultados de la solución integral Talent Booster junto a Talent Booster Agent)

Claves del éxito

- Integración del agente en las aplicaciones y herramientas de trabajo diario para reducir fricción, fomentando la adopción.
- IA entrenada con el contexto específico de cada empresa para acabar con los silos de liderazgo.
- Transformación de rutinas del manager y hábitos de liderazgo de la organización (1:1, feedback, priorización).
- Foco en valor operativo diario: métricas en tiempo real para RRHH sobre liderazgo y desarrollo.

Colaboradores externos

- Desarrollo interno

Nombre de la solución

Aplicación de IA para la democratización y la gestión rápida de ayudas públicas.

Empresa

Tu Trámite
Fácil

Área de aplicación

Gestión de Subvenciones,
Prestaciones y ayudas
públicas

Madurez

En uso

Reto

¿Cómo simplificar un entorno de ayudas con mucha burocracia y demasiado tecnicismo, de forma que los usuarios entiendan qué les corresponde y perciban un servicio competente y rápido?

Problema de partida

Para las personas usuarias, la combinación de burocracia, complejidad de los trámites y terminología excesivamente técnica dificulta entender qué ayudas corresponden o cómo solicitarlas en plazo. La información está dispersa entre diferentes administraciones y formatos documentales, lo que incrementa la fricción a la hora de iniciar y completar un expediente.

Para la empresa, la gestión de cada caso exige un volumen elevado de trabajo manual: lectura de documentos de identidad y anexos en múltiples formatos, verificación de requisitos, repetición de tareas de relleno y actualización de formularios. Resolver este problema solo con tecnologías tradicionales implicaría un aumento significativo de la carga operativa, con demasiado tiempo dedicado a generar código y rehacer documentos.

Solución diseñada

Tu Trámite Fácil presenta una solución basada en IA para lograr que los usuarios sepan qué ayudas les corresponden, puedan solicitarlas y aprovecharlas, haciendo el proceso lo más sencillo posible y con mínima fricción. Para la empresa, se aumenta la productividad y la escalabilidad del desarrollo y de la operativa, reduciendo trabajo manual repetitivo sin perder control sobre la calidad y el cumplimiento normativo. La solución se centra en el soporte interno para agilizar el servicio externo, estructurada en tres bloques principales.

Por un lado, se encuentra el uso de tecnología de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) combinada con modelos de IA y machine learning para leer de forma automática documentación de identidad y otros anexos, extraer los datos relevantes y normalizarlos. Esto reduce errores de transcripción y hace

que el área de cliente resulte más sencilla para el usuario al subir la documentación.

La solución, además, se fundamenta en una aplicación de IA para la creación rápida de documentación y formularios a partir de plantillas parametrizadas. El equipo pasa de esta forma de tareas manuales a una revisión por excepciones.

Para apoyar el desarrollo de la plataforma, se hace uso de herramientas de programación asistida, también basadas en IA, para reducir el trabajo de programación de código repetitivo y acelerar la incorporación de nuevas funcionalidades en la plataforma. Esto permite iterar más rápido sobre el producto y alinear la evolución técnica con las necesidades del servicio de tramitación de ayudas.

Datos empleados

- Documentos sensibles como DNIs, NIEs y TIEs (tarjetas de identidad de extranjeros) para la lectura mediante OCR. Se cifran y se accede a ellos con autorización expresa del usuario.
- Documentos previos y anexos.

Tecnologías aplicadas

- Inteligencia artificial y modelos de machine learning para OCR y comparación automática de documentos.
- Herramientas de programación asistida para acelerar el desarrollo de la plataforma.
- LLMs para consultas generales sobre arquitecturas y apoyo en el diseño de soluciones.
- API de permiso para el scrapeo de datos necesarios para la tramitación de ayudas.
- Servicios en la nube de Google para el despliegue de la plataforma y la gestión de la infraestructura.

KPIs / Impacto

- Aumento de la productividad interna en un 40 %.
- Más de 4.500 usuarios y en torno a 1.200 clientes (de pago) desde el lanzamiento de la nueva plataforma en julio de 2025.
- La IA facilitó el despliegue rápido de la nueva plataforma, lo que contribuye a reducir los tiempos de tramitación percibidos por el usuario.
- Los usuarios perciben que el área de cliente resulta más sencilla de utilizar para subir la documentación.

Claves del éxito

- Asegurar que la IA no guíe a la organización, sino que sea la organización quien guíe el uso de la IA. Debe existir una figura que la entienda y la oriente según los objetivos de la empresa.
- Orientar los objetivos a implementar IA allí donde el ahorro de trabajo permite ofrecer un servicio percibido como competente y rápido por el usuario.
- Evitar la confianza ciega en la IA, utilizándola con cuidado y criterio, revisando y cuestionando siempre los resultados.
- Uso de OKRs y sprints semanales para medir el tiempo y dejar “lo menos posible al azar”.

Colaboradores externos

- Permiso (plataforma de scrapeo de datos cuya API se utiliza).
- La empresa estuvo en el Parque Científico de la UMH (Universidad Miguel Hernández), que también brindó apoyo.

“ *El objetivo es que no nos guíe la IA, sino que nosotros guíemos a la IA.* ”

Desarrollador en Tu Trámite Fácil

Nombre de la solución

LinkSense, plataforma integral de datos para territorios inteligentes

Empresa

Deepsense

Área de aplicación

Territorio inteligente; Operaciones; Sostenibilidad; Estrategia y planificación pública

Madurez

En uso

Reto

¿Cómo explotar los datos dispersos de un territorio para mejorar la toma de decisiones, la transparencia y la gobernanza, así como digitalizar los procesos operativos?

Problema de partida y objetivo

Las administraciones locales se enfrentan a una saturación de fuentes de datos y herramientas digitales heterogéneas que, al carecer de una integración común, permanecen aisladas en silos. Esta fragmentación impide una visión territorial unificada y provoca una notable falta de agilidad en la toma de decisiones, ya que los responsables públicos deben actuar en base a datos incompletos o poco contextualizados, y con escasa capa-

cidad de análisis avanzado o simulación. Los gestores se ven así forzados a actuar con lentitud y omitiendo información clave.

Sumado a la frecuente escasez de recursos internos para implantar arquitecturas interoperables, esta situación limita la transparencia de cara a la ciudadanía y retrasa significativamente la transición hacia modelos de territorio inteligente.

Solución

LinkSense es una plataforma modular y escalable que centraliza, cruza y analiza información procedente de múltiples fuentes para generar conocimiento útil para la planificación y la gobernanza de territorios inteligentes. La solución se basa en IA para actuar como capa integral de datos y conocimiento, proporcionando un modelo común que facilita la interoperabilidad entre sistemas municipales.

La plataforma incorpora así diversos módulos orientados a mejorar la toma de decisiones, la transparencia y la participación. Además, reduce la fricción mediante técnicas de procesamiento del lenguaje natural (NLP), de manera que perfiles no técnicos puedan consultar la información.

Datos empleados

- Datos de turismo y movilidad: visitantes por origen, perfil, tipo, patrones, etc.
- Datos sociales y de presencia online.
- Datos de sostenibilidad, clima y entorno.
- Datos de gestión interna e incidencias del municipio, así como datasets públicos.
- Datos de sensórica territorial.

Tecnologías aplicadas

- IA generativa para recomendaciones y generación de informes.
- Sistemas de alertas tempranas para monitorizar indicadores clave, con capacidades de predicción e incorporación de sensórica del territorio.
- Asistentes conversacionales basados en IA para consulta y exploración de datos por parte de usuarios no técnicos.

KPIs / Impacto

- Reducción del tiempo dedicado a la búsqueda, consolidación y análisis de datos dispersos, al centralizar las fuentes y automatizar informes y análisis.
- Incremento de la transparencia y la innovación mediante el portal de datos abiertos.
- Mejora de la coordinación transversal entre departamentos y servicios al trabajar sobre una única plataforma de datos.

Claves del éxito

- Enfoque modular y escalable que facilita la adaptación a diferentes tamaños de municipio y niveles de madurez digital.
- Capacidad de centralizar, cruzar y analizar información procedente de múltiples fuentes heterogéneas.
- Incorporación de los servicios digitales territoriales y de analítica bajo una misma plataforma, facilitando la interoperabilidad y el acceso al dato.
- Inclusión de asistente conversacional para reducir la fricción en el acceso al dato.

“ La IA ‘por hacer IA’ no genera valor directamente; es necesario un verdadero proceso de transformación. La clave reside en la integración de datos, la definición de estrategias y la construcción a partir de la automatización de procesos. ”

CEO de Deepsense

Nombre de la solución

Modelos de predicción en radiodiagnóstico

Empresa

IMED

Área de aplicación

Diagnóstico por imagen; Soporte a la decisión clínica; Optimización del tiempo de informe

Madurez

Proyecto piloto en fase de investigación y validación (pendiente de Mercado CE).

Reto

¿Cómo acelerar y mejorar la precisión en la lectura de imágenes médicas?

Problema de partida y objetivo

La lectura de imágenes de resonancias o TACs implica que los radiólogos dediquen un tiempo significativo a su análisis, para detectar posibles lesiones. La detección puede depender de la pericia del especialista y el volumen

creciente de estudios incrementa el riesgo de que lesiones sutiles pasen desapercibidas, especialmente en contextos de alta carga asistencial.

Solución diseñada

IMED desarrolla modelos de predicción de enfermedades basados en IA, para patologías pulmonares y distintitos tipos de cáncer. La IA realiza una detección automática de posibles patologías y una estimación de su gravedad. La información se presenta al especialista de forma resumida, con las zonas potencialmente patológicas resaltadas en las imágenes.

Los modelos actúan como un soporte a la decisión, no como un diagnóstico final, que sigue siendo responsabilidad del especialista. De esta forma, la tarea del personal se ve facilitada, permitiéndose una mayor y mejor detección de lesiones y patologías de forma más precoz.

Datos empleados

- Imágenes de resonancias magnéticas o de TACs.
- Imágenes de pacientes con patología.
- Todos los datos de pacientes son anonimizados y encriptados.

Tecnologías aplicadas

- Inteligencia artificial (IA) para el desarrollo de modelos de predicción de patologías a partir de imágenes médicas.
- Modelos algorítmicos para estimar la probabilidad y la gravedad de las lesiones detectadas.
- Técnicas de análisis de imagen médica (resonancias magnéticas y TACs) para procesar las imágenes y extraer características relevantes.

KPIs / Impacto

- Optimización del tiempo en la redacción de informes, de media hora a pocos minutos.
- Aumento del volumen de informes que pueden realizar los radiólogos.
- Mejora de la calidad: mayor tasa de detección, mejor detección precoz de patologías.
- Disminución de errores mediante el papel de la IA como soporte a la decisión, que optimiza el flujo de trabajo y mengua el cansancio del personal. Las posibilidades de error se ven así reducidas.

Claves del éxito

- Trabajar como socio colaborador con empresas externas expertas en IA y desarrollo de modelos algorítmicos.
- Rigor científico y regulatorio: los proyectos pasan por un comité ético y la solución requiere el Marcado CE para su uso clínico.
- Estricto control de la protección de datos, anonimizando y encriptando las imágenes.
- Aceptación Clínica: la IA es vista por los especialistas como un facilitador que mejora la precisión, sin ser una amenaza laboral.

Colaboradores externos

- Empresas externas dedicadas al desarrollo de modelos algorítmicos y soluciones de IA.



Lo que nos interesa no es reducir el número de especialistas, sino aumentar el número de informes que podemos realizar para hacer una mejor detección y dar un mejor servicio. ”

Coordinadora de Investigación y Docencia de IMED

Nombre de la solución

Solución IA para la gestión experiencial del punto de venta y soporte comercial.

Empresa

Energy Sistem y Convotis

Área de aplicación

Digitalización del punto de venta; Experiencia de cliente; Soporte comercial y ventas

Madurez

En implantación piloto: tercera versión operativa, lista para escalado (200-300 unidades previstas)

Reto

¿Cómo ofrecer un soporte comercial constante que iguale o supere en precisión y conocimiento de producto al promotor humano, evitando el incremento proporcional de costes y complejidad?

Problema de partida y objetivo

En el contexto del *retail*, contar con promotores humanos bien formados en tienda exige un esfuerzo económico elevado y hace difícil garantizar una disponibilidad ininterrumpida. La formación específica suele ser limitada y heterogénea entre establecimientos, de modo que el nivel de servicio al cliente depende en

exceso de quién esté en el punto de venta en cada momento. Esta situación se convierte en un problema operativo y comercial: dificulta ofrecer una experiencia consistente, limita la capacidad de trasladar al cliente final todo el conocimiento del catálogo y reduce el impacto real de las acciones de marketing en tienda.

Solución diseñada

Energy Sistem, en colaboración con Convotis, desarrolló un dispositivo con IA integrada que actúa como promotor en el punto de venta, mediante pantallas, micrófonos, altavoces y sensores de proximidad, para detectar la presencia de potenciales clientes. La solución interactúa con el consumidor final, ofrece recomendaciones de producto y permite mantener un nivel de servicio homogéneo y escalable.

La conversación comienza con un sondeo mediante preguntas abiertas que permite perfilar al usuario y adaptar dinámicamente la estrategia de venta. La solución se integra con la plataforma *e-commerce* del punto de venta, habilitando la finalización de la compra de manera inmediata a través de un código QR.

Datos empleados

- Acceso a todo el catálogo de productos y sus características técnicas.
- Datos de interacción con el usuario mediante transcripciones almacenadas en un repositorio para el entrenamiento del RAG y la corrección de errores.
- Información de stock de los *retailers* en tiempo real.

Tecnologías aplicadas

- IA generativa y *machine learning* para gestionar la conversación con el cliente y aprender de las interacciones en el punto de venta.
- Plataforma Eleven Labs para el reconocimiento automático de voz y el text to speech.
- Técnicas RAG para personalizar el contexto, reducir alucinaciones y mantener la IA dentro del marco de información de producto disponible.
- Arquitectura IoT para gestionar información de productos, stocks y promociones en el punto de venta y monitorizar remotamente los dispositivos standalone.

KPIs / Impacto

- Reducción de costes, situándose la solución en apenas un 25-33 % del coste de un agente humano. Aumento consecuente del volumen de servicio.
- Ampliación de la cobertura permanente.
- Mejora de la experiencia del cliente y posicionamiento de la marca como referente en el uso de tecnologías IA en el punto de venta.

Claves del éxito Energy System

- Colaboración con plataformas líderes para concentrarse en el desarrollo de servicios.
- Financiación pública por parte de la Comunitat Valenciana.
- Estrategia Fast Novelties: Aplicar un modelo de moda rápida, testeando el mercado continuamente con novedades y adaptando los productos rápidamente.

Claves del éxito Convotis

- Prueba de Valor: Iniciar el proyecto sabiendo cuál es la métrica de negocio que se iba a impactar (conversión).
- Entender el recorrido del cliente y la emocionalidad del diálogo antes de proponer la tecnología.
- Agilidad para pivotar rápido cuando se detecta una fricción.

Colaboradores externos

- Convotis (desarrollo e implementación de la arquitectura de sistemas).
- Eleven Labs (plataforma de IA/RAG/voz).

“ **El éxito del proyecto vino de tratar la IA como un habilitador estratégico, no como un fin. Cuando se diseña pensando en el comportamiento real del cliente, la IA experiencial ofrece al retail una oportunidad seria de evolucionar su modelo de atención y servicio.** ”

Director de Transformación Digital de Convotis

Financiado por:



Financiado por
la Unión Europea



Fondos Europeos