



INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA RESULTADOS REALES

DOSIER DE CAPACIDADES · PYMES ESPAÑOLAS · 2026

El puente humano

Qué ocurre en una empresa española cuando sus programas no se hablan entre sí, y qué se puede construir en semanas para que dejen de necesitar a una persona en medio. Con datos del INE, del DIRCE y del Plan de Recuperación.

LA BRECHA DIGITAL ESPAÑOLA · ADOPCIÓN POR INDICADOR · INE Y RED.ES 2025-2026
21,1 % · empresas de 10+ empleados que ya usan IA



ÁMBITO	DESTINATARIO	BASE DE DATOS	EMITIDO
Pymes y medianas empresas de todos los sectores	Dirección general y responsables de operaciones	Fuentes oficiales españolas 2025-2026	25 de julio de 2026 · v1.0

CONTENIDO

Qué encontrará en este dossier

Un análisis del mercado español con datos oficiales, seguido de lo que SCILA AI construye y de cómo lo construye. Es un documento de **capacidades**: describe soluciones, funcionalidades e integraciones, y deja el alcance concreto de cada proyecto para la auditoría inicial.

00	Resumen ejecutivo	La tesis en una página
01	El mercado español	Siete datos oficiales sobre el tejido empresarial y su digitalización
02	El puente humano	Las seis fricciones que aparecen cuando el software no encaja
03	Qué construimos	Las cinco piezas de una solución integral a medida
04	Fichas de solución	Siete soluciones: objetivo, funcionalidades, casos de uso e integraciones
05	Escalabilidad	Cómo crece la solución con la empresa
06	Ángulo ciego	Siete cosas que casi nadie está mirando
07	Cómo trabajamos	Auditoría inicial, método y puesta en marcha
08	Seguridad y cumplimiento	Control, auditoría, privacidad y registro de la IA
09	Medición	Los indicadores operativos que deciden si el proyecto funciona
10	Quiénes somos	Por qué SCILA AI y no una consultora generalista
A	Anexo de fuentes	Nota metodológica y referencias completas

NOTA SOBRE EL ALCANCE DE ESTE DOCUMENTO

Este dossier describe **qué hacemos y cómo lo hacemos**. No contiene propuestas de alcance cerrado ni condiciones de contratación: cada proyecto se dimensiona después de la auditoría inicial, cuando conocemos los procesos reales, los sistemas existentes y la calidad del dato disponible.

Los datos de mercado que aparecen en el apartado 01 proceden de fuentes oficiales españolas, todas citadas en el anexo. Cuando una afirmación es una observación nuestra y no un dato publicado, lo decimos.

00

RESUMEN EJECUTIVO

Hay una persona en tu empresa sosteniendo lo que el software no hace

Saca los datos de un programa y los mete en otro porque los dos no se hablan. Mantiene el Excel del que depende un proceso crítico. Copia a mano lo que llegó por WhatsApp. Es **el puente humano**, y casi ninguna empresa española sabe cuánto de su jornada se le va en sostenerlo.

No aparece en ningún organigrama porque no es un puesto: es una parte del día de casi todo el mundo. Y no se resuelve comprando otra herramienta, porque el problema no es que falten herramientas. Es que las que hay no encajan entre sí.

Este dossier describe qué construimos para eliminar ese trabajo: **agentes de IA personalizados, un CRM adaptativo, aplicaciones a medida, webs que captan y automatización de procesos**, diseñados por un mismo equipo y hablándose entre sí desde el primer día. Todo a medida de cómo trabaja cada empresa, no al revés.

24/7 ATENCIÓN AUTOMATIZADA, SIN DESCANSO	Semanas HASTA LA PRIMERA VERSIÓN ÚTIL, NO MESES	100 % A MEDIDA DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	4 de cada 5 PYMES ESPAÑOLAS AÚN SIN IA
---	--	---	---

Las cuatro ideas que sostienen este documento

- **El mercado español es un mercado de empresas muy pequeñas.** El DIRCE registró 3.310.824 empresas activas a 1 de enero de 2025. El 81,6 % opera con dos asalariados o menos. Ese tejido no encaja en un producto estándar pensado para plantillas de mil personas.
- **La brecha de adopción no es de tecnología, es de tamaño.** El 21,1 % de las empresas de diez o más empleados usaba inteligencia artificial en el primer trimestre de 2025 frente al 13,4 % de las microempresas. Y solo el 17 % de las pymes había integrado con éxito tecnologías digitales, frente al 54 % de las grandes.
- **El obstáculo declarado es el dato, no el algoritmo.** La razón más citada para no usar IA es la disponibilidad o la calidad de los datos necesarios: la mencionan el 52,6 % de las empresas de menos de diez empleados. Por eso empezamos siempre por una auditoría, no por programar.
- **Si puedes explicarnos un proceso, podemos estudiar cómo convertirlo en software.** Ese es el criterio con el que decidimos qué construir: no un catálogo cerrado de soluciones, sino piezas diseñadas alrededor de un proceso real que alguien ejecuta cada día.

LO QUE PROPONEMOS COMO PRIMER PASO

Una **auditoría inicial sin compromiso**. Revisamos cómo trabajáis, qué herramientas usáis y qué tareas se siguen haciendo a mano, y entregamos un plan: qué automatizar, qué construir a medida y con qué prioridad. Sale de ahí un diagnóstico con vuestros procesos reales, no con supuestos.

01

EL MERCADO ESPAÑOL

Un tejido enorme, muy pequeño y desigualmente digitalizado

Antes de proponer nada conviene fijar dónde estamos. Estos son los siete datos que, a nuestro juicio, condicionan cualquier decisión sobre software e inteligencia artificial en una empresa española en 2026.

1 · Tres millones y medio de empresas, casi todas diminutas

El Directorio Central de Empresas del INE registró **3.310.824 empresas activas** a 1 de enero de 2025, un 1,7 % más que el año anterior. Más de 1,8 millones no tenían ningún trabajador contratado —el 54,4 %— y otras 901.955 contaban con uno o dos, el 27,2 %. Sumando ambos grupos, el **81,6 % de las empresas españolas opera con dos asalariados o menos**. Las que superan los veinte trabajadores apenas alcanzan el 5 % del total. El comercio concentra 625.664 empresas, el 18,9 %.

INE · DIRCE · 1 de enero de 2025, publicado en diciembre de 2025 **Lectura:** el software empresarial en España está diseñado para un cliente que casi no existe. La inmensa mayoría de las empresas son demasiado pequeñas para un ERP corporativo y demasiado específicas para una plantilla genérica. Ese hueco es enorme y sigue sin cubrirse.

2 · La IA ya no es marginal, pero sigue siendo minoritaria

Según la Encuesta de uso de TIC del INE, el **21,1 % de las empresas de diez o más empleados** utilizaba inteligencia artificial en el primer trimestre de 2025, frente al 12,4 % del año anterior: un salto de 8,7 puntos en doce meses. En las microempresas de menos de diez empleados la cifra es del **13,4 %**, con un avance de 5,9 puntos. El sector servicios lidera con un 25,7 %.

INE · Encuesta TIC empresas · datos definitivos, octubre de 2025 **Lectura:** cuatro de cada cinco empresas todavía no han dado el paso. Esa es la ventana, y se está cerrando a casi nueve puntos por año. La ventaja competitiva ya no está en adoptar: está en adoptar antes que el vecino y con procesos propios dentro.

3 · Quien sí lo hace, trabaja de otra manera

El análisis de Cotec sobre los mismos datos del INE concluye que las empresas que utilizan al menos una tecnología de inteligencia artificial registran niveles de productividad claramente superiores a las que no la emplean. El efecto no es homogéneo: es especialmente marcado en aprendizaje automático, mientras que el reconocimiento de voz o el procesamiento de imágenes no muestran resultados significativos a corto plazo.

Cotec · sobre Encuesta TIC del INE, 2025 **Lectura:** no toda IA rinde igual. La que rinde es la que se aplica a un proceso concreto con datos propios, no la que se contrata como una suscripción genérica más.

4 · El freno declarado es el dato, no la tecnología

La razón más citada por las empresas españolas para no usar inteligencia artificial es la disponibilidad o la calidad de los datos necesarios: la mencionan el **52,56 % de las empresas de menos de diez empleados** y el 47,11 % de las de más de diez. En paralelo, el Plan de Digitalización de Pymes del Ministerio recogía que solo el **17 % de las pymes** había integrado con éxito tecnologías digitales en sus operaciones, frente al 54 % de las grandes empresas.

IndesIA · Barómetro de adopción de IA en pymes, sobre datos INE **Plan de Digitalización de Pymes 2021-2025** **Lectura:** confirma nuestra forma de trabajar. Un proyecto de IA que empieza programando y no auditando el dato acaba entregando una demostración bonita que nadie usa. Por eso la auditoría es lo primero.

5 · La nube ya se usa; el software propio, casi nunca

El **44,3 % de las empresas** de diez o más empleados contrataba servicios de cloud computing en el primer trimestre de 2025, 6,6 puntos más que el año anterior, y el sector servicios alcanza el 48,7 %. Solo el **16,8 %** de las empresas cuenta con especialistas TIC en plantilla.

INE · Encuesta TIC empresas · primer trimestre 2025 **Lectura:** la empresa española ya asumió que el software vive en la nube, pero sin equipo técnico propio no tiene forma de exigir que ese software se adapte a ella. Acepta el producto tal como viene. Ahí es donde aparece el puente humano.

6 · La web existe, pero no trabaja

El **84,5 % de las empresas** de diez o más empleados tiene sitio web, 2,7 puntos más que el año anterior, pero solo el 26,6 % realizó ventas por comercio electrónico en 2024. En las microempresas el contraste es más duro: el 37 % tiene web y apenas el **8,6 % vende online**, 4,5 puntos menos que el ejercicio anterior. Su conexión a internet incluso retrocedió al 79,9 %.

INE · Encuesta TIC empresas · 2024 y primer trimestre 2025 **Lectura:** hay cientos de miles de webs españolas funcionando como folletos. El visitante entra, mira y se va sin dejar rastro. La diferencia entre una web que informa y una que capta y registra no es de diseño: es de si hay algo detrás recogiendo lo que pasa.

7 · Las ayudas a la digitalización ya se han repartido

El programa Kit Digital cerró sus últimas convocatorias el 31 de octubre de 2025 con **unas 858.000 ayudas concedidas y 755.000 ya ejecutadas**, según el balance del Plan de Recuperación, que cifra la cobertura en el 99 % de los fondos previstos. Red.es sitúa en torno a 850.000 los negocios beneficiarios. La Orden TDF/39/2026 permite seguir utilizando los remanentes hasta agotarlos.

Red.es · Plan de Recuperación · balance de noviembre de 2025 y Orden TDF/39/2026 **Lectura:** centenares de miles de empresas españolas ya tienen una web, un CRM o una herramienta de gestión puestos en marcha con apoyo público. El siguiente problema, el que nadie ha subvencionado, es que esas piezas no se hablan entre sí. La segunda ola de digitalización no consiste en incorporar software: consiste en conectarlo.

LA CONCLUSIÓN DE MERCADO, EN UNA FRASE

España tiene tres millones y medio de empresas pequeñas que ya usan software, que ya han recibido apoyo para digitalizarse y que en un 80 % siguen sin usar inteligencia artificial, con el dato desordenado como obstáculo declarado. **El problema ya no es la falta de herramientas: es que las herramientas no encajan ni se conectan.** Y eso no se resuelve con otra suscripción, sino con software hecho a la medida de cómo trabaja cada empresa.

02

EL PUENTE HUMANO

Las seis fricciones que aparecen cuando el software no encaja

No son fallos de gestión ni de esfuerzo. Son las consecuencias previsibles de haber comprado el software por piezas sin que nadie construyera las juntas. Estas seis aparecen, con distinta intensidad, en casi todas las empresas con las que trabajamos.

MAPA DE FRICCIONES · QUÉ SE OBSERVA Y QUÉ SEÑAL LA DELATA

FRICCIÓN	CÓMO SE MANIFIESTA EN EL DÍA A DÍA	SEÑAL MEDIBLE
Nadie contesta a las 22:00 Consultas fuera de horario	El que contesta primero se lleva la venta. Fuera de horario, en fin de semana o cuando el equipo está ocupado, la consulta se enfría. No queda registro de ella en ningún sitio porque nunca llegó a entrar.	Porcentaje de consultas sin respuesta en la primera hora
Tareas que se repiten Trabajo sin criterio	Pasar datos de un sitio a otro, generar el mismo documento cada vez, avisar manualmente, revisar listados. Trabajo que el equipo hace bien y que no debería estar haciendo.	Horas semanales por persona en tareas repetidas
Operativa sostenida con Excel Partes, inventario, turnos	Hojas sueltas y grupos de WhatsApp haciendo de sistema. Funciona hasta que alguien trabaja sobre la versión equivocada, y entonces cuesta más arreglarlo que haberlo hecho bien.	Procesos críticos sin trazabilidad ni control de versiones
Doble registro y errores Programas que no se hablan	El mismo dato se teclea dos y tres veces. Cada tecleo es una oportunidad de error, y el error se descubre tarde: en la entrega, en el pedido o en la reclamación del cliente.	Número de sistemas donde se introduce el mismo dato
Software que no encaja Funciones que nadie abre	La herramienta obliga a cambiar la forma de trabajar y lo que se necesita nunca está en su hoja de ruta. Se acaba usando media aplicación y completando la otra media a mano.	Peticiones pendientes del proveedor sin fecha
Una web que no trabaja Visitas que no dejan rastro	El visitante interesado entra, mira y se va. Sin nada detrás que recoja quién era ni qué buscaba, el esfuerzo de atraer tráfico se evapora en la puerta.	Porcentaje de visitas que dejan dato de contacto
Papeleo y llamadas repetidas Documentos y consultas	Leer, clasificar y volcar documentos a mano. Y responder por teléfono, una y otra vez, las mismas cinco preguntas.	Documentos tratados manualmente y llamadas repetitivas al mes

LA OBSERVACIÓN QUE ORDENA TODO EL DIAGNÓSTICO

Las seis nacen del mismo hecho: **el software de la empresa se compró por piezas y nadie construyó las juntas**. Un CRM por aquí, una herramienta de facturación por allá, un Excel que alguien montó hace cuatro años y que ya nadie se atreve a tocar. Las juntas las pone una persona, a mano, todos los días.

La inteligencia artificial no arregla esto porque sea lista. Lo arregla porque **puede leer, entender y escribir en todos esos sitios a la vez**, que es exactamente lo que hasta ahora solo sabía hacer una persona.

03

QUÉ CONSTRUIMOS

Cinco piezas, un mismo equipo, hablándose entre sí

No trabajamos con soluciones prefabricadas ni con un catálogo cerrado. Cada pieza se diseña para una empresa concreta: adaptada a sus procesos, a su tono, a sus clientes y a sus herramientas. **Si puedes explicarnos un proceso, podemos estudiar cómo convertirlo en software.**

PIEZA 01 Agentes IA a medida Atención automatizada 24/7 en WhatsApp, web, email o llamada. Diseñados alrededor de un proceso real: atención, ventas, citas, documentos, seguimiento o incidencias. No un asistente genérico con el logotipo cambiado.	PIEZA 02 CRM adaptativo Con el contexto del negocio dentro: qué vende, cómo lo vende, sus fases, sus reglas, su tono y las objeciones de siempre. Cualifica con criterios propios, redacta los seguimientos y avisa cuando una oportunidad se enfría.	PIEZA 03 SaaS exclusivo La plataforma propia de la empresa, en la nube, con su marca, sus accesos por rol y sus pantallas. Dentro va todo lo demás y no lo comparte nadie. Escalable a medida que crece el equipo.
PIEZA 04 Apps a medida Para el equipo —partes, inventario, incidencias, rutas y turnos— y para el cliente —pedidos, citas, estado del trabajo y firmas—. En móvil o navegador, con fotos, firmas y avisos automáticos.	PIEZA 05 Webs personalizadas Diseño a medida, escrita para vender y preparada para Google. Con el agente respondiendo dentro desde el primer día y cada visita interesada llegando sola al CRM.	TRANSVERSAL Voz, integraciones y automatización Agentes de voz para llamadas, conexión con el ERP, la agenda, la facturación o cualquier API propia, y automatización de los procesos que hoy sostiene una persona a mano.

Lo que hace que funcione: que sean una sola cosa

Cada pieza por separado tiene valor. Juntas tienen otro distinto. Lo que entra por la app llega al CRM, el agente lo consulta y lo alimenta, la web lo capta y todo queda centralizado en el mismo panel en tiempo real. **Nadie copia y pega nada**, que es justamente el trabajo que hoy hace el puente humano.

Principios de diseño que no negociamos

- **El software se adapta a la empresa, no al revés.** Con su vocabulario, sus campos y sus permisos. Si el equipo tiene que cambiar su forma de trabajar para usar la herramienta, la herramienta está mal hecha.
- **Primero una versión útil, luego el resto.** Empezamos por lo que resuelve el proceso principal y lo ampliamos con el uso real del equipo. Semanas hasta lo primero que funciona, no meses hasta una entrega completa que nadie ha probado.
- **El humano decide, la máquina prepara.** La IA actúa solo donde se le deja, queda registrado lo que hace, y en casos sensibles o de alto valor escala a una persona.

-
- **Escalabilidad desde el diseño.** La arquitectura se plantea para que añadir usuarios, sedes o procesos sea una ampliación, no una reconstrucción.
-
- **Integración antes que sustitución.** Nos conectamos con WhatsApp, la web, el email, el CRM o el ERP actual, la agenda, la facturación, las hojas de cálculo o las APIs propias. No pedimos tirar lo que ya funciona.

04

FICHAS DE SOLUCIÓN

Siete soluciones, descritas una por una

Cada ficha describe el objetivo de la solución, el problema que resuelve, sus funcionalidades, sus casos de uso y con qué se integra. **Todas son personalizables por completo:** lo que aparece aquí es el punto de partida, no un producto cerrado.

Los plazos de puesta en marcha son orientativos y dependen de la complejidad del proceso y de la calidad del dato disponible. Se concretan en la auditoría inicial.

FICHA 01 · AGENTE IA A MEDIDA

PRIORIDAD 1

Atención y captación automatizada 24/7

OBJETIVO

Que ninguna consulta se quede sin respuesta, sea la hora que sea, y que toda conversación acabe registrada en el sistema sin intervención manual.

PROBLEMA QUE RESUELVE

El que contesta primero se lleva la venta, y a las 22:00 no hay nadie. Tampoco el sábado, ni cuando el equipo está atendiendo a otro cliente. La consulta se enfría y no queda rastro de ella.

FUNCIONALIDADES PRINCIPALES

Atención en varios canales con el tono de la empresa; cualificación con criterios propios; agenda de citas; resolución de preguntas frecuentes; escalado a una persona cuando la conversación lo merece; registro automático en el CRM.

BENEFICIOS OPERATIVOS

Atención continua sin ampliar plantilla, respuesta inmediata, tráfico liberado de consultas repetitivas y trazabilidad completa de cada conversación.

CASOS DE USO	Ventas · citas · soporte	PERSONALIZACIÓN	Completa
CANALES	WhatsApp · web · email	PUESTA EN MARCHA	3–5 semanas
INTEGRACIONES	CRM · agenda · ERP	FORMACIÓN	Incluida
IDIOMAS	Multiidioma	SOPORTE	Humano

Nota técnica: despliegue exclusivamente sobre la plataforma oficial de WhatsApp Business. Las integraciones no autorizadas exponen el número corporativo a bloqueo permanente y no son aceptables en una operación crítica.

FICHA 02 · AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

PRIORIDAD 1

Eliminación de tareas repetitivas

OBJETIVO

Devolver al equipo el tiempo que se va en tareas sin criterio, para que lo dedique a lo que sí lo requiere.

PROBLEMA QUE RESUELVE

Pasar datos de un sitio a otro, generar el mismo documento una y otra vez, avisar a mano, revisar listados. Trabajo que el equipo hace bien y que no debería estar haciendo.

FUNCIONALIDADES PRINCIPALES

Flujos automáticos conectados a las herramientas existentes; disparadores por evento, por horario o por condición; generación y envío automático de documentos; avisos y recordatorios; control de excepciones para que un humano revise solo lo que no encaja.

BENEFICIOS OPERATIVOS

Menos tareas duplicadas, menos errores por copiar y pegar, procesos que se ejecutan igual siempre y un equipo menos desgastado.

CASOS DE USO	Altas · avisos · informes	PERSONALIZACIÓN	Completa
DISPARADORES	Evento · horario · condición	PUESTA EN MARCHA	4–8 semanas
INTEGRACIONES	CRM · ERP · hojas · APIs	FORMACIÓN	Incluida
EXCEPCIONES	Revisión humana	SOPORTE	Humano

Cómo lo priorizamos: en la auditoría identificamos las tareas con más volumen y menos criterio, que son las que mejor responden a la automatización. Las que exigen juicio se quedan con las personas, y así lo decimos.

FICHA 03 · CRM ADAPTATIVO E INTEGRACIONES

PRIORIDAD 2

Centralización de la información

OBJETIVO

Que el dato se introduzca una sola vez y esté disponible, actualizado, allí donde alguien lo necesite.

PROBLEMA QUE RESUELVE

Cuatro o cinco programas que no se hablan. El mismo dato tecleado dos y tres veces, y cada tecleo una oportunidad de error que se descubre tarde.

FUNCIONALIDADES PRINCIPALES

CRM con el contexto del negocio dentro —servicios, fases de venta, reglas y tono—; cualificación automática con criterios propios; redacción de seguimientos; alertas de oportunidades que se enfrían; volcado automático de cada conversación, lead y cita desde los agentes; panel único de clientes, oportunidades, tareas y automatizaciones.

BENEFICIOS OPERATIVOS

Fin del doble registro, información centralizada en tiempo real y visibilidad completa del estado comercial sin preparar informes.

CASOS DE USO	Comercial · seguimiento	PERSONALIZACIÓN	Completa
PANEL	Tiempo real	PUESTA EN MARCHA	6–10 semanas
INTEGRACIONES	ERP · agenda · facturación	FORMACIÓN	Incluida
ACCESOS	Por rol y equipo	SOPORTE	Humano

Por qué se revaloriza con el tiempo: cada pieza nueva que se conecta al CRM aumenta el valor de todas las anteriores, porque el contexto disponible para la IA crece con cada integración.

FICHA 04 · APP A MEDIDA

Digitalización de la operativa de campo

PRIORITY 2

OBJETIVO

Sacar del Excel compartido y de los grupos de WhatsApp los procesos que sostienen la operación diaria.

PROBLEMA QUE RESUELVE

Partes de trabajo, inventario, incidencias, rutas o turnos gestionados con hojas sueltas. Funciona hasta que alguien trabaja sobre la versión equivocada.

FUNCIONALIDADES PRINCIPALES

Campos, permisos y vocabulario propios; uso en móvil o navegador; captura de fotos y firmas; avisos automáticos; funcionamiento con conectividad intermitente; portal para el cliente con pedidos, citas y estado del trabajo.

BENEFICIOS OPERATIVOS

Trazabilidad completa, una sola versión de la verdad y datos que llegan al CRM en el momento en que se generan, sin transcripción posterior.

CASOS DE USO	Partes · inventario · rutas	PERSONALIZACIÓN	Completa
SOPORTE FÍSICO	Móvil · navegador	PUESTA EN MARCHA	6–10 semanas
CAPTURA	Fotos · firmas · ubicación	FORMACIÓN	Incluida
INTEGRACIONES	CRM · ERP · facturación	SOPORTE	Humano

Recomendación de secuencia: conviene abordarla cuando ya estén en marcha las fichas 01 y 02, porque la app aprovecha las automatizaciones y el CRM existentes en lugar de duplicarlos.

FICHA 05 · SAAS EXCLUSIVO

Plataforma propia y escalable

PRIORITY 3

OBJETIVO

Que la empresa tenga su propia plataforma, con su marca y sus reglas, en lugar de adaptarse a un producto compartido con miles de empresas iguales.

PROBLEMA QUE RESUELVE

El software estándar obliga a cambiar la forma de trabajar y lo que se necesita nunca está en su hoja de ruta. El 44,3 % de las empresas españolas de diez o más empleados ya trabaja en la nube, pero solo el 16,8 % tiene especialistas TIC en plantilla para exigir que ese software se adapte a ellas.

FUNCIONALIDADES PRINCIPALES

Plataforma en la nube con la identidad de la empresa; accesos por rol y por equipo; las pantallas que la operación necesita; el CRM, las apps y los agentes viviendo dentro; panel de control unificado.

BENEFICIOS OPERATIVOS

Escalabilidad al crecer el equipo, independencia de la hoja de ruta de un tercero y control sobre los datos, que permanecen en la plataforma de la empresa.

CASOS DE USO	Plataforma corporativa	PERSONALIZACIÓN	Completa
ALOJAMIENTO	Nube	PUESTA EN MARCHA	10–14 semanas
ACCESOS	Por rol y equipo	FORMACIÓN	Incluida
IDENTIDAD	Marca propia	SOPORTE	Humano

Cuándo tiene sentido: cuando la plantilla va a crecer, cuando hay varias sedes o equipos con necesidades distintas, o cuando la operación ya no cabe en las herramientas estándar. En empresas pequeñas y estables recomendamos empezar por las fichas 01 y 06.

FICHA 06 · WEB PERSONALIZADA

Captación automática desde el primer día

PRIORIDAD 2

OBJETIVO

Convertir la web en un canal que capta y registra, no en un folleto que informa.

PROBLEMA QUE RESUELVE

El 84,5 % de las empresas españolas de diez o más empleados tiene web, pero solo el 26,6 % vende por internet. En microempresas, 37 % con web y 8,6 % con ventas online. La web existe, atrae visitas y las deja marchar sin dejar rastro.

FUNCIONALIDADES PRINCIPALES

Diseño a medida y redacción orientada a la conversión; rendimiento y SEO técnico; enfoque móvil primero; agente respondiendo dentro; captación directa al CRM; gestor de textos, imágenes y blog editable por el cliente.

BENEFICIOS OPERATIVOS

Cada visita interesada queda registrada y atendida al instante, y la web deja de depender de nadie para actualizarse.

CASOS DE USO	Corporativa · landing	PERSONALIZACIÓN	Completa
ENFOQUE	Móvil primero	PUESTA EN MARCHA	3–6 semanas
INTEGRACIONES	Agente · CRM · analítica	FORMACIÓN	Incluida
CONTENIDO	Editable por el cliente	SOPORTE	Humano

Penetración web y comercio electrónico: INE, Encuesta TIC 2025 Es, junto con la ficha 01, la combinación con la que recomendamos empezar en empresas pequeñas.

FICHA 07 · VOZ Y DOCUMENTOS

Llamadas atendidas y papeleo que se lee solo

PRIORIDAD 3

OBJETIVO

Que el teléfono deje de ser un cuello de botella y que los documentos entren en el sistema sin que nadie los teclee.

PROBLEMA QUE RESUELVE

Una parte importante de las llamadas son las mismas cinco preguntas. Y cada factura, albarán o documento de cliente hay que abrirlo, leerlo y volcarlo a algún sitio.

FUNCIONALIDADES PRINCIPALES

Agente de voz que atiende consultas resolubles, agenda y escala a una persona lo que lo merece; lectura y comprensión automática de documentos en cualquier formato —PDF, foto o email—; extracción de campos y volcado al sistema; marcado de lo que no cuadra para revisión humana.

BENEFICIOS OPERATIVOS

Cobertura telefónica continua, entrada de documentos sin transcripción manual y detección temprana de discrepancias.

CASOS DE USO	Recepción · facturas	PERSONALIZACIÓN	Completa
FORMATOS	PDF · imagen · email	PUESTA EN MARCHA	4–6 semanas
INTEGRACIONES	Centralita · ERP · CRM	FORMACIÓN	Incluida
EXCEPCIONES	Revisión humana	SOPORTE	Humano

Requisito previo: la lectura documental necesita una muestra representativa de documentos reales para calibrarse. Es de las piezas que más depende de la calidad del material disponible, y lo comprobamos en la auditoría antes de comprometerla.

05

ESCALABILIDAD

Cómo crece la solución con la empresa

No todas las piezas tienen sentido en todas las empresas, ni al mismo tiempo. Esta es la secuencia que recomendamos según el tamaño y la complejidad de la operación, y qué cambia en cada salto.

RECOMENDACIÓN DE ALCANCE SEGÚN EL PERFIL DE LA EMPRESA

PERFIL	PIEZAS RECOMENDADAS	QUÉ RESUELVE PRIMERO	QUÉ CAMBIA RESPECTO AL ANTERIOR
Autónomo y microempresa Hasta 9 personas	Agente IA · Web personalizada	Que ninguna consulta se pierda y que la web capte en lugar de informar.	Punto de partida. Es el alcance con el que antes se ve funcionar algo en producción.
Pequeña empresa 10 a 25 personas	+ CRM adaptativo · Automatización	Que el dato se teclee una vez y que las tareas repetidas dejen de hacerse a mano.	Aparece la necesidad de centralizar: ya hay varias personas tocando la misma información.
Mediana empresa 25 a 100 personas	+ App a medida · Voz y documentos	Sacar la operativa de campo del Excel y absorber el volumen de llamadas y papeleo.	La operación ya no cabe en herramientas de oficina y hay equipo fuera de la sede.
Multiequipo o multisede Más de 100 personas	+ SaaS exclusivo · Panel unificado	Una sola plataforma con accesos por rol para toda la organización.	La diversidad de perfiles y permisos exige una plataforma propia en lugar de piezas conectadas.

Qué significa que una solución sea escalable

- **Añadir personas no obliga a rehacer nada.** Los permisos se definen por rol y por equipo desde el diseño, así que incorporar usuarios es una operación de administración, no de desarrollo.
- **Añadir procesos reutiliza lo construido.** Cada integración nueva se apoya en el mismo núcleo de datos, de modo que el segundo proceso siempre cuesta menos esfuerzo que el primero.
- **Añadir sedes o idiomas está previsto.** La arquitectura contempla desde el inicio la posibilidad de operar con varios centros, varios equipos y varios idiomas.
- **El histórico se acumula y mejora el sistema.** Cuanto más tiempo lleva funcionando, más contexto propio tiene la IA para cualificar, redactar y anticipar.

CÓMO SE DECIDE EL ALCANCE REAL

Esta tabla es orientativa: describe patrones que hemos observado, no una regla. El alcance concreto de cada proyecto se define **después de la auditoría inicial**, cuando conocemos los procesos que de verdad duelen, los sistemas que ya existen y la calidad del dato disponible. Si una pieza no aporta todavía, lo decimos y la dejamos para más adelante.

06

ÁNGULO CIEGO

Siete cosas que casi nadie está mirando

Hasta aquí, el análisis. Esto es la opinión. Son siete oportunidades que, por nuestra lectura del mercado español, están abiertas **ahora** y se van a cerrar.

1 · La segunda ola de digitalización no es incorporar: es conectar

El Kit Digital concedió unas 858.000 ayudas y cerró convocatorias en octubre de 2025. Cientos de miles de empresas españolas tienen ya una web, un CRM o una herramienta de gestión en marcha gracias a ese apoyo. Lo que **nadie subvencionó** fue hacer que esas piezas se hablaran entre sí. Ese es el problema que hoy tiene el tejido español, y no se resuelve con otra suscripción.

2 · El obstáculo no es el algoritmo, es el dato, y eso es una buena noticia

Más de la mitad de las microempresas españolas declara que no usa IA por la disponibilidad o la calidad de sus datos. Suena a barrera insalvable y es lo contrario: **ordenar el dato se hace una sola vez**. Quien lo haga en 2026 tendrá en 2028 dos años de histórico propio que ningún competidor puede replicar, porque el histórico no se compra.

3 · El modelo por usuario penaliza justamente crecer

El software empresarial dominante se dimensiona por número de personas. Significa que cada incorporación complica la herramienta sin que el uso aumente proporcionalmente, y que muchas empresas evitan formalizar crecimiento para no complicar su pila tecnológica. En un país donde el 81,6 % de las empresas tiene dos asalariados o menos, eso es una fricción estructural.

4 · La IA que rinde no es la que se contrata, es la que se entrena con lo tuyo

Cotec documenta una productividad claramente superior en las empresas que usan IA, pero también que el efecto varía enormemente según la tecnología: muy marcado en aprendizaje automático y prácticamente nulo a corto plazo en otras. La diferencia no está en el modelo: está en **si se aplica a un proceso concreto con datos propios o si se usa como una suscripción genérica más**.

5 · El horario comercial es una convención del siglo pasado

El cliente consulta cuando puede, no cuando la empresa abre. En una pyme sin turnos, eso significa que una parte sustancial de la demanda llega cuando no hay nadie. No es un problema de plantilla: es exactamente el hueco donde un agente bien diseñado aporta más, porque cubre una franja que hoy simplemente no se atiende.

6 · Lo que retiene al equipo no es solo el sueldo: es no hacer trabajo absurdo

El puente humano desgasta. Nadie estudió una carrera para copiar y pegar entre dos programas. Automatizar la parte repetitiva no es solo una mejora de productividad; en un mercado laboral tensionado es una **palanca de retención** que la mayoría de las empresas no está usando.

7 · El tamaño de la empresa ya no determina qué software puede tener

Durante veinte años, el software a medida fue cosa de grandes organizaciones por el esfuerzo de desarrollo que exigía. Eso ha cambiado de forma radical en los dos últimos años. Una empresa de quince personas puede hoy tener su propia plataforma, sus agentes y sus aplicaciones internas. **La ventana está abierta justo ahora**, y se cerrará cuando el mercado se dé cuenta.

EL HILO COMÚN

Las siete comparten una característica: **ninguna exige que la empresa cambie su forma de trabajar**. Todas consisten en quitar de en medio el trabajo que nadie debería estar haciendo. Ese es exactamente el terreno donde la inteligencia artificial rinde más y donde la pyme española está más desatendida.

07

CÓMO TRABAJAMOS

Auditoría primero, código después

Empezamos siempre por entender el negocio, nunca por programar. La auditoría es sin compromiso y de ella sale un diagnóstico con los procesos reales de la empresa en lugar de los supuestos de este documento.

PASO 0 · SIN COMPROMISO Auditoría inicial	Revisamos cómo trabajáis, qué herramientas usáis y qué tareas se siguen haciendo a mano. Salís con un diagnóstico, las oportunidades de automatización más claras y una idea concreta de qué software a medida necesitáis. • Qué herramientas hay en uso y cuáles se aprovechan de verdad • Dónde se acumula tiempo perdido cada mes • Qué se hace a mano y podría hacerse solo • Entregable: procesos automatizables priorizados y primeras mejoras rápidas
PASO 1 Analizamos	Bajamos al proceso real, no al organigrama. Nos sentamos con quien lo ejecuta cada día, porque la diferencia entre cómo se supone que funciona un proceso y cómo funciona de verdad es donde está el trabajo oculto. • Alcance, objetivos e indicadores definidos antes de escribir una línea de código • Mapa de sistemas y puntos de integración: CRM, ERP, agenda, facturación, hojas de cálculo o APIs propias • Revisión de calidad del dato disponible, que es el freno número uno declarado por las empresas españolas
PASO 2 Diseñamos	Definimos las piezas y sus reglas: qué decide la máquina, qué prepara para que decida una persona y dónde escala siempre a un humano. Con el vocabulario de la empresa, no con el nuestro. • Propuesta con alcance y plazos definidos, sin sorpresas a mitad de proyecto • Primera versión útil que ya resuelve el proceso principal, en semanas y no en meses • Permisos y accesos por rol y por equipo desde el diseño
PASO 3 Conectamos	Enchufamos las piezas a los canales y a los sistemas que ya existen. El objetivo explícito es que los programas dejen de necesitar a una persona haciendo de puente. • Canales: WhatsApp, web, email, llamadas y documentos • Sistemas: CRM o ERP actual, agenda, facturación y APIs propias • Formación del equipo incluida, y soporte humano de verdad detrás
PASO 4 · CONTINUO Optimizamos	Medimos resultados contra los indicadores fijados en el paso 1 y mejoramos con el uso real. El software cambia cuando cambia el negocio, no cuando lo decide la hoja de ruta de un tercero. • Revisión periódica de los indicadores operativos acordados • Plan de mantenimiento y evolución definido conjuntamente • Sin permanencia: la continuidad se gana cada trimestre

08

SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO

Tu software, tus datos: control, auditoría y privacidad

Trabajamos con reglas claras, permisos por rol y registro de lo que hace la IA. **La IA solo actúa donde se le deja.** Esta es también la parte del proyecto que más preguntas genera en una reunión de dirección, así que la ponemos por escrito.

REGISTRO DE RIESGOS Y COMPROMISOS

ASUNTO	POR QUÉ IMPORTA	COMPROMISO DE SCILA AI
Calidad del dato de partida	Es el freno más citado por las empresas españolas: el 52,6 % de las de menos de diez empleados lo señala como razón para no usar IA. También es la causa número uno de proyectos que no llegan a producción.	La auditoría existe para detectarlo antes de comprometer nada. Si el dato no sostiene una pieza, lo decimos y la retiramos del alcance.
Protección de datos	Los agentes tratan conversaciones, datos de clientes y, a veces, información de empleados.	Minimización, base jurídica documentada, consentimiento y plazos de retención definidos conforme al RGPD. Los datos no se usan para entrenar modelos de terceros.
Reglamento europeo de IA	El Reglamento (UE) 2024/1689 clasifica como de alto riesgo determinados usos, en particular en el ámbito del empleo y de decisiones que afectan a personas.	Supervisión humana obligatoria, prohibición de decisiones automatizadas sobre personas, documentación técnica y evaluación previa cuando el caso lo requiere.
Trazabilidad de la IA	Una dirección no puede responder por un sistema cuyas decisiones no puede reconstruir.	Registro de decisiones y acciones de la IA, consultable. Escalado automático a una persona en casos sensibles o de alto valor.
Accesos	El riesgo más común no es el ataque externo: es que todo el mundo vea todo.	Permisos por rol y por equipo definidos en el diseño, no añadidos después.
Dependencia del proveedor	Es la pregunta legítima que toda dirección debe hacer a un socio tecnológico.	El proyecto se desarrolla para la empresa, con sus datos bajo su control y sin permanencia. Las condiciones concretas se fijan por escrito en la propuesta.
Canal de mensajería	Las integraciones no oficiales de WhatsApp exponen el número corporativo a bloqueo permanente y sin recurso.	Uso exclusivo de la plataforma oficial de WhatsApp Business, con número verificado.
Continuidad	Un proyecto entregado y abandonado se degrada en meses.	Plan de mantenimiento y evolución acordado desde el inicio, con soporte humano.

09

MEDICIÓN

Los indicadores operativos que deciden si esto funciona

Se fijan en la auditoría, antes de programar, y se revisan periódicamente. Si un indicador no se puede medir con datos que el propio sistema genera, no entra en el proyecto.

CUADRO DE MANDO OPERATIVO · INDICADORES TIPO

INDICADOR	QUÉ MIDE	DIRECCIÓN DESEADA	PIEZA RESPONSABLE
Consultas sin respuesta en la primera hora	Cobertura	Hacia cero	Agente IA
Tiempo medio hasta la primera respuesta	Agilidad	De horas a segundos	Agente IA
Horas semanales por persona en tareas repetidas	Carga de trabajo	A la baja	Automatización
Sistemas donde se teclea el mismo dato	Duplicidad	Hasta uno solo	CRM e integraciones
Procesos críticos con trazabilidad completa	Control	Al alza	App a medida
Visitas web que dejan dato de contacto	Captación	Al alza	Web y agente
Documentos tratados manualmente al mes	Papeleo	A la baja	Lectura documental
Llamadas repetitivas resueltas sin persona	Descarga	Al alza	Agente de voz
Oportunidades que se enfrían sin seguimiento	Disciplina comercial	A la baja	CRM adaptativo

Los valores de partida de cada indicador se miden durante la auditoría, porque varían mucho de una empresa a otra. El cuadro completo vive dentro de la plataforma del cliente y es accesible desde el móvil: no requiere que nadie prepare un informe periódico.

10

QUIÉNES SOMOS

Un solo equipo para el agente, el CRM, la app y la web

SCILA AI desarrolla soluciones integrales con inteligencia artificial para empresas españolas que tienen un problema de negocio concreto, no una estrategia de innovación. Trabajamos con empresas de salud, inmobiliaria, ecommerce, restauración y servicios.

El mercado natural de nuestro trabajo es esa enorme franja del tejido español —tres millones y medio de empresas, el 81,6 % con dos asalariados o menos— que no encaja en un producto estándar diseñado para plantillas de mil personas ni en el catálogo de una consultora internacional. Ese hueco es el que ocupamos.

Qué nos diferencia de una consultora generalista

- **Todo bajo el mismo techo.** El agente, el CRM, la app y la web los hace el mismo equipo, así que se hablan desde el primer día. Cuando cada pieza la pone un proveedor distinto, las juntas las acaba poniendo el cliente.
- **Nada prefabricado.** No vendemos un catálogo cerrado de soluciones. Cada pieza se diseña para una empresa concreta, con sus procesos, su tono y sus herramientas. Ese es nuestro verdadero valor y también la razón por la que empezamos siempre auditando.
- **El interlocutor decide.** Equipos pequeños y sin capas. Lo que se acuerda en una reunión se está construyendo esa misma semana.
- **Formación y soporte humano incluidos.** Un proyecto no termina cuando se entrega, sino cuando el equipo lo usa sin pensar.
- **Sin permanencia.** La relación se sostiene sobre resultados operativos, no sobre un contrato que obliga a quedarse.

UNA REGLA QUE APLICAMOS SIEMPRE

Si una pieza no aporta todavía, lo decimos. En este mismo dossier hay soluciones —el SaaS exclusivo y la app a medida— que recomendamos abordar más adelante en la mayoría de las empresas pequeñas, y lo hemos escrito en su propia ficha. Preferimos entregar un alcance más corto que funcione a uno más grande que haya que justificar.

A

ANEXO

Fuentes y nota metodológica

- **Instituto Nacional de Estadística · Directorio Central de Empresas (DIRCE)** — datos a 1 de enero de 2025, publicados en diciembre de 2025. Número de empresas activas, distribución por estrato de asalariados, condición jurídica y actividad principal.
- **Instituto Nacional de Estadística · Encuesta sobre el uso de TIC y del comercio electrónico en las empresas** — año 2024 y primer trimestre de 2025, datos definitivos publicados el 22 de octubre de 2025. Adopción de inteligencia artificial, cloud computing, presencia web, comercio electrónico y especialistas TIC, por tamaño de empresa, sector y territorio. Metodología armonizada con Eurostat sobre unas 15.000 empresas de diez o más empleados y 10.000 de menos de diez.
- **Cotec** — análisis sobre la Encuesta de uso de TIC del INE, 2025. Diferencial de productividad entre empresas que usan y no usan inteligencia artificial, y desagregación por tipo de tecnología.
- **IndesIA** — Barómetro de adopción de la inteligencia artificial en las pymes españolas, sobre datos de la Encuesta de uso de TIC del INE. Razones declaradas para no adoptar IA por tamaño de empresa.
- **Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital** — Plan de Digitalización de Pymes 2021-2025. Porcentaje de pymes y de grandes empresas que han integrado con éxito tecnologías digitales.
- **Red.es y Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia** — balance del programa Kit Digital, noviembre de 2025, y cierre de convocatorias el 31 de octubre de 2025. Número de ayudas concedidas y ejecutadas. **Orden TDF/39/2026**, de 26 de enero, sobre distribución de fondos remanentes.
- **Reglamento (UE) 2024/1689** por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial, y **Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)**.
- **SCILA AI** — descripción de soluciones, funcionalidades, integraciones y método de trabajo. Los plazos de puesta en marcha son orientativos y proceden de nuestra experiencia en proyectos comparables.

NOTA METODOLÓGICA

Todos los porcentajes y magnitudes que aparecen en el apartado 01 proceden de fuentes oficiales españolas publicadas entre 2025 y 2026, citadas con institución y fecha. Cuando una afirmación es una observación propia de SCILA AI y no un dato publicado, se identifica como tal en el texto.

Este documento describe **capacidades y forma de trabajar**. No contiene propuestas de alcance cerrado ni condiciones de contratación: el alcance de cada proyecto se define tras la auditoría inicial, cuando se conocen los procesos reales, los sistemas existentes y la calidad del dato disponible.

Cuéntanos un proceso y te enseñamos cómo automatizarlo

Este dossier describe lo que sabemos hacer. Lo siguiente es entender lo que hacéis vosotros: qué procesos os ocupan más tiempo, qué herramientas usáis y dónde está el puente humano en vuestra empresa.

Sin compromiso LA AUDITORÍA NO OBLIGA A NADA	15 min PARA SALIR CON UN DIAGNÓSTICO	Sin permanencia LA CONTINUIDAD SE GANA	Minutos LO QUE TARDAMOS EN RESPONDER
--	--	--	--

- 01 Nos contáis a qué os dedicáis y qué procesos os están ocupando más tiempo del que deberían.
- 02 Revisamos procesos, herramientas y tareas manuales. Sin compromiso.
- 03 Os entregamos el plan: qué automatizar, qué construir a medida y con qué prioridad.
- 04 Decidís. El análisis se queda en vuestra casa, lo sigamos haciendo juntos o no.

Si podéis explicarnos un proceso, podemos estudiar cómo convertirlo en software. Y si una pieza no aporta todavía, os lo diremos.



INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA RESULTADOS REALES

Soluciones integrales con IA: agentes a medida, CRM adaptativo, aplicaciones internas, webs y automatización.
Hechas a la medida de cómo trabajas, no al revés.

HABLEMOS

ESCRÍBENOS

+34 641 429 738 info@scilaai.com

+34 722 625 605 scilaai.com